

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

اتجاهات مديري الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية

إعداد الطالب

فهد حمدان العبيري

إشراف

الأستاذ الدكتور علي محمد العضايلة

رسالة مقدمة إلى عمـــادة الدراسات العليـــا
استكمالا لمتطلبات الحصـــول على درجـــــة
الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، ٢٠٠٦م

الإهــداء

إلى والدي الذي رحل على عجل وفي نفسه أن يرى هذا العمل "رحمه الله". إلى والدتي الأم الرؤوف التي غرست في حب الخير وحب الغيــر أطــال الله فــي عمرها. إلى رفيقة دربي التي شاركتني حُلو الحياة ومُرَّها وصبرت على انشــغالي في أثناء فترة إعداد هذا البحث فكانت خير رفيقة. إلى فلذات كبدي وسام، وحمدان، وجوري، حباً واعتزازاً على أن أكون لهم قدوة حسنة. إلى أولئك الــذين منحــوني حبهم.

"والله ولي التوفيق"

فهد حمدان العبيري

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان مالم يعلم حمداً يليق بجلالـــه وعظـــيم سلطانه، والصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه وسلم.

يطيب لي قبل كل شيء أن أشكر الله، فلا خير إلا منه، ولا فضل إلا لـــه أن وفقني إلى إتمام هذا العمل.

ثُمَّ يسرني أن أتوجه بالشكر وعظيم التقدير لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور علي العضايلة الذي تفضل بالموافقة على الإشراف على الرســالة، فوجــدت منــه التوجيه السديد ورحابة الصدر، ولم يبخل بشيءٍ من وقته وجهده، ولا أملــك مــع الشكر إلا أن أدعو الله أن يوفقه إلى ما يحب ويرضى وأن يديم عليه نعمته.

كما أتقدم بالشكر والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل لتفضلهم بقبــول مناقشتي و لما بذلاه من جهد طيب و صادق في قراءة هــذه الدراســة، وتقويمهــا وإثرائها بملاحظاتهم وتوصياتهم، ولإخراجها بالشكل الذي يجب.

كما أتوجه بالشكر والامتنان لأساتذتي في "جامعة مؤتة" بقسم الإدارة العامــة الذين نهلت على أيديهم المعطاءة الكثير من العلم والمعرفة، وأسأل الله أن يجــزيهم عنا خير الجزاء.

كما أشكر إمارة منطقة المدينة المنورة ممثلة في سمو أمير المنطقة صــاحب السمو الملكي الأمير عبد العزيز بن ماجد على ما وجدته من دعم واهتمــام أثنــاء الإعداد لهذه الرسالة.

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى هذا البلــد الطيــب، الوطن المضياف، الذي استضافني وغيري من الطلبة، مع دعائي له ولأهله بالظفر والرفاه والسؤدد، وأما أولئك الذين لا يتسع المجال لذكرهم فشكري لهم ما حييت.

وختاماً أسأل الله جل وعلا أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يجعــل هــذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يجعل لي من أمري رشداً وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب.

فهد حمدان العبيري

فهرس المحتويات

المحتـــــــوى	الصفحة

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

ملخص

اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة

فهد حمدان العبيري

جامعة مؤتة، ٢٠٠٦

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات مديري الادارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من (١٤٠) مشاركا، وقد تم استخدام الرزمة الاحصائية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة اعتمادا على مقاييس الاحصاء الوصفي وتحليل التباين الاحادي.

وتوصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات. حيث اشارت النتائج الى وجود اتجاهات ايجابية لدى المديرين في الادارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية ودعم الادارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل. في حين اظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى الفئة المبحوثة نحو المعوقات التي تعترض التطبيق.

كما اشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الادارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى الى المتغيرات الديموغرافية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفهوم الحكومة الالكترونية وتوضيح دوره في دعم ايصال الخدمات للمواطنين.

Abstract

Attitudes of Governmental Organizations Managers Towards E. Government Implementation in Medina Munwarah Province

Fahad Hamdan Alebairi

Mu'tah University, 2006

The aim of this study is to investigate the attitude of governmental organizations managers toward e.government implementation in Medina Munwarah Province.

To achieve this purpose, a questionnaire was developed to collect the data from (140) informants.

To answer the questions of the study and to test hypothesis various methods were used, such as Descriptive Statistics and One Way ANOVA.

The result of the study showed that there was a positive attitude toward the concept of e. government, support of top management, and availability of the activation means. Whereas the attitudes of respondents are negative toward legislative obstacles. Also, the results of the study indicated the That There was no differences of statistical significant in attitudes of managers toward applying e. government related to demographic differences.

Thus, the study suggested some recommendations to develop an understanding of how public service delivery can be supported by e. government.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

١. ١ المقدمة

لم تكن الإدارة العامة الجديدة بمنأى عن ذلك التلاحم القوي بـين الاقتصـاد والإدارة والتكنولوجيا الحديثة؛ مما جعل من الصعوبة بمكان على المراقب أن يحدد دور كل منهما في صنع خيارات المستقبل، إلا أن النتيجة النهائية للنجاح تبقى بيـد من يملك القدرة على توظيف عناصر ذلك المزيج المتشـابك والمتفاعـل، لتحقيـق الإدارة المتميزة.

إن السباق المتنامي الذي يجتاح الحكومات في العالم من أجل تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية يبدو جلياً بالتزامن مع زيادة معدل (طلب) المواطن في مقابـل (عرض) الخدمات الحكومية.

وفي ظل التقارب العالمي بين المجتمعات، وسهولة الوصول إلى المعلومـات والمعرفة بفضل تقنية المعلومات، وشبكة الاتصالات. فـان الحكومـات "الناميـة" أصبحت مثل غيرها مطالبة بدخول العالم الإلكتروني لتحسين خدماتها وطرق تقديم تلك الخدمات، وكيفية إيصالها للمواطنين أينما كانوا باعتبارها المساهم الرئيس فـي التغيير والتحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية.

ويدرك الفرد عموماً أن هنالك مشكلة في نوعية الخدمة المقدمة له من قبـل تلك المنظمات وكميتها وطريقتها، وهو ما يضع أمامها تحدياً إدارياً ناجماً عن تدني مستوى الخدمات وأساليب تأديتها بفعل الروتين وتعقيد الإجراءات، وضعف الجانب الرقابي وأساليب العمل اليدوية (جبر،٢٠٠٢).

وقد باشرت العديد من الحكومات العربية مثل (حكومة دبي والاردن ومصر) وفي وقت متقارب مشاريع بناء الحكومة الإلكترونية، وبعضها شرع في التطبيـق. وتعتبر الحكومة السعودية واحدة من تلك الدول التـي تـولي مشـروع الحكومـة الالكترونية اهتماما بارزا من خلال العمل على تطبيقها. ولعل التطورات المتسارعة والمثيرة التي تمت في السعودية خـلال السـنوات القليلـة الماضـية، كالانفتـاح الاقتصادي والانضمام لمنظمة التجاة العالمية والنمو الثابت على مدى العشر سنوات

الاخيرة في القطاع الخاص ، قد اظهرت ان قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في هذا البلد قد بلغ من النضج حدا جعله قادرا على المنافسة العالمية، ودعـم اقتصـاد السعودية بشكل فعال. وفي ضوء ذلك اصبح من الضروري اعادة النظر في واقـع المنظمات الحكومية بما فيه من تقادم ونظرة تقليدية تجاه العمل الاداري، والحاجـة الى التأقلم مع خصائص عصر المعلومات للتحول نحو العمل الالكتروني.

ومن هنا فإن هذه الدراسة ستتناول اتجاهات المديرين في المنظمات الحكومية تجاه تطبيق الحكومة الإلكترونية في منطقة المدينة المنورة باعتبارها احدى المناطق الرائدة محلياً في تبني هذا المفهوم.

١ . ٢ مشكلة الدراسة

يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية في السعودية العديـد مـن المقومـات الاساسية التي تشكل القاعدة لبناء التطبيقات الالكترونية على مستوى الدولة. ويتمثل ذلك في مدى وضوح الرؤية لدى صانعي القرار في المنظمات الحكومية في تبنـي اساليب عمل حديثة ودفع كفاءة العمل الحكومي وزيادة مرونته بمـا يتناسـب ومتطلبات العمل الالكتروني.

ومن هنا جاءت الدراسة لتلقي الضوء علـى تطبيـق مشـروع الحكومـة الالكترونية في منطقة المدينة المنورة. وتتبلور مشكلة الدراسة من خلال الإجابـة عن السؤال التالي:

ما هي اتجاهات المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينـة المنـورة نحوتطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

١ . ٣ أهمية الدراسة

تتجسد اهمية الدراسة في كونها تلقي الضوء علـى تحديـد اهـم مقومـات الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية والقوى الدافعة لنجاحها وتحديـد معوقات تطبيقها، وذلك من وجهة نظر المديرين في المؤسسات الحكومية بمنطقـة المدينة المنورة. حيث تسعى الحكومة السعودية حاليا على تبني مشـروع الحكومـة

الالكترونية وتطبيقة. وقد رصدت الحكومة السعودية لهذا البرنامج الكثير من الامكانات المالية والبشرية والدعم الاداري على اعلى المستويات. وتمثل فيه منطقة المدينة المنورة تحديداً أنموذجاً متقدماً على المستوى المحلي، في سعيها نحو تبني هذا المشروع ووضعه موضع التنفيذ، وهو ما قد يكسب نتائج الدراسة درجة عالية من الأهمية وعلى المستوى الوطني بشكل خاص.

١. ٤ أهداف الدراسة

١. . تحديد مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرالمديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة.

٢. التعرف على اتجاهات المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة حول الإمكانات المتاحة للتطبيق ووسائل التفعيل والمحددات الراهنة التي يمكن أن يواجهها تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

٣. محاولة الخروج بنتائج وتوصيات قد تسهم في إنجاح عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في منطقة المدينة المنورة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

٢. ١ الإطار النظري:

٢. ١. ١ مقدمة

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القـــرن الماضي آفاقاً واسعة أمام تطوير العمل الإداري، وخاصة مع تلك التحولات العميقة والجذرية التي زادت من قدرة التبادل المعلوماتى وسرعته بـــالتزامن مـــع ظهـــور الشبكة المعلوماتية العالمية (الإنترنت). وقد أدت تلك التحولات إلى تبنـــي مفهـــوم إداري حديث يعتبر تحولاً في الممارسة الإدارية تمثل في نظام الحكومة الإلكترونية، وأصبحت الحكومة الإلكترونية تمثل (مظلة) في مفهومهـــا يغطـــي تقريبـــاً جميـــع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من أن مختلف الحكومات المتقدمة والنامية على السواء تتطلع للتحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونيـــة إلا أن ذلك يواجه غموضاً مفاهمياً وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من المعلومات فـــي هذا المجال.

٢. ١. ٢ الحكومة الإلكترونية: المفهوم

تنوعت تسمية الحكومة الإلكترونية، وتم تداولها بتعابير مختلفة تدل تارة على علاقتها بالإلكترونيات (Electronic Government) أو بأسلوب الاتصال الفوري (On–Line–Gov) وأحياناً برمز المعالجة (Digital–Gov)، وربطهـــا آخـــرون بالموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت؛ ولذا لم يكن الاختلاف في التعبير بعيداً عن تلك المفاهيم.

فقد عرفتها الأمم المتحدة والمجتمع الأمريكي للإدارة العامة (ASPA) بأنها "الاستفادة من شبكة الإنترنت لإيصال الخدمات والمعلومات الحكوميـــة للمـــواطنين" (UN & ASPA, 2002)، واعتبرتها المنظمـــة الأوروبيـــة للتعـــاون والتطـــوير (OECD, 2003) بأنها "استخدام تكنولوجيا الاتصـــالات والمعلومـــات وخاصـــة الإنترنت وسيلة لإنجاز حكومة أفضـــل"، وأمـــا الهيئـــة الأوروبيـــة (European

Commission) فترى أنها "... استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الإدارة العامة وربطها بالتغيير التنظيمي والمهارات الجديدة من أجل تحسين الخدمات العامة، والعملية الديمقراطية، ودعم قويٍّ للسياسات العامة" ,Mousslli)، 2005).

ويتضح من خلال التعاريف السابقة أن الحكومة الإلكترونية قد تعود إلى مواضيع ضيقة تنحصر في التركيز على إيصال الخدمات عبر الشبكة، أو قد ترتبط بمفهوم أوسع في القدرة على تحويل الإدارة العامة الى مفهوم اشمل من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وهي بذلك مدخلاً للحكمانية الإلكترونية (e. Governance) التي ستناولها لاحقاً.

ويقدم تعريف البنك الدولي مفهوماً شاملاً للحكومة الإلكترونية؛ فيرى أنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات" مثل (شبكة المعلومات الواسعة والإنترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول)، والتي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية (See: www.WorldBank.org).

ويذهب بعضهم إلى تعاريف مبسطة فيراها تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا؛ وأهمها الإنترنت والاتصالات (بدران، ٢٠٠٤).

وخلاصة تلك التعاريف أنَّ الحكومة الإلكترونية مشروعٌ عملاقٌ يعيد خلق اسلوب تقديم الخدمات، باتباع وسائل مبتكرة لأداء الأعمال عن طريق تطويع التقنية وتسخيرها لتنفيذ مهام الأجهزة الحكومية تجاه المستفيدين النهائيين في أي وقت، وفى أي مكان. وبالتالي فهي تعتبر عاملاً مؤثراً وحاسماً في تطوير الأداء الحكومي وإنعاش الديمقراطية والنمو الاقتصادي للدولة.

٢. ١. ٣ أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية

هنالك جملة من العوامل التي تكاملت بعضها مع بعض؛ كالثورة الرقمية التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية

وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلـــى محاولـــة تطبيـــق الحكومـــة الإلكترونية، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهـــم مـــن الإدارة، وهـــو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها، والوصول إلى طموحات، ووضع خطط إســـتراتيجية تتواكب مع هذا التقدم التكنولوجي.

إن هذا التحول امتد ليشمل الدول النامية الفقيرة، فضلاً عن المتقدمة الغنيـــة أيضاً، إلا أن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامـــل؛ منهـــا التمويل، وخطط طويلة الأمد، وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع (Dean, 2000).

ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى مـــا يلـــي (رزوقي، ٢٠٠١) و(Dean, 2000):

١. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات والسرعة والتنافس في تقديم الخدمات والسلع؛ وبالتالي تحقيق الكفاية والفاعلية والنوعية والكمية الملائمة.
٢. توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة، السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والإدارية، والقانونية، والبيئية المساهمة في الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنســـانية المختلفـــة، وهـــذه التوجهات تسعى إلى تحقيق أهدافها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس مـــن خلال الثورة التكنولوجية المعلوماتية والاتصالات، والـــربط بـــين المجتمـــع الإنساني من خلال شبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني، وما إلى ذلـــك مـــن أدوات رقمية، ومن جوانب عديدة، إدارية اقتصادية علمية وتقنية وغيرها.
٣. التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي ساهمت في مختلف مجـــالات الحياة الإنسانية، ومنها نتائج عمل المنظمات (العامة والخاصة) لتقديم نوعية جيدة من السلع والخدمات؛ مما أدى ذلك إلى زيادة الاســـتمرار فـــي قطـــاع التكنولوجيا.
٤. التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات؛ كمساهمات حركات التحرر العالمية التي طالبت بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة، واحترام حقـــوق

الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية، بما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة؛ من أهمها ضرورة تحسين مستوى أداء هذا القطاع، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها، لذلك مثلت فكرة الحكومة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بأداء وحدات القطاع العام.

٢. ١. ٤ الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة الجديدة

لا تزال العلاقة بين الحكومة والمواطنين في العالم المتقدم وفي الدول الغربية تحديداً في تطور مستمر، وقد مثَّل إيصال الخدمات من قبل القطاع العام قضية رئيسة في إعادة بناء تشريعات الحكومة من خلال تعزيز الشفافية والانفتاح والمحاسبة، إلا أن التغيرات في هذا الحقل لا تدعم التغيير الجذري أو التحولات في هيكلية القطاع العام أو جزءٍ منه، بل إن التطور في تكنولوجيا المعلومات لم يكن جزءاً متأصلاً في عقيدة الإدارة العامة الجديدة (New Public Management) (NPM) ولكنه قد يكون مؤشراً لطريقة حديثة في علاقة الإدارة العامة بالمواطن، ويضيف مفهوم الإدارة العامة الجديدة (NPM) النزعة العالمية نحو نوع مؤكد من الإصلاح الإداري، ويعرفها (Schedler & Proeller, 2000) بأنها ذلك المصطلح العالمي الشامل، الذي يعكس الحركة الكلية للإصلاحات الحكومية. ولعل السمة الرئيسة لإصلاحاتها هي التحول من المدخلات إلى التركيز على المخرجات.

ويمكن القول إنه ولسنوات قليلة مضت لم يكن مصطلح "الحكومة الإلكترونية" معروفاً في الدوائر العلمية، واليوم لا يمكن التفكير في تحديث الدولة دون الحكومة الإلكترونية في النظرية والتطبيق معاً؛ حيث أصبح تبني تكنولوجيا الموقع الإلكتروني لإيصال الخدمات الحكومية اتجاهاً عالمياً في الإدارة العامة. وبنفس الطريقة التي حدثت عام 1995م، والتي واجه خلالها القطاع العام ضغطاً عالمياً لإدخال إصلاحات الإدارة العامة الجديدة؛ فإن العولمة (Globalization) قد تخلق عرضاً لطلبات ومبادرات تفاعلية؛ مما يضع البيروقراطية العامة في العالم تحت

الضغط للتغيير والإبداع في طريقة ارتباطها بالمواطنين. وترث الحكومة الإلكترونية سياسات الإصلاح الإداري التي أثارتها إصلاحات الإدارة العامة الجديـــدة، والتـــي تبناها الاتحاد الأوربي خلال العشرين عاماً الماضية (Torres, 2005).

وتنفيذ الحكومة الإلكترونية ليس أمراً تقنياً فقط؛ لذا فإن الخبرات فـــي إدارة التغيير في القطاع العام والتي اشتقت من نموذج الإدارة العامة الجديدة سوف يكون لها أهمية كبيرة في نجاح التنفيذ.

وبعكس الإدارة العامة الجديدة فإن الحكومة الإلكترونية لا يمكن دفعهـــا مـــن خلال الضغط المالي أو الأزمات السياسية والإدارية، أو بعدم رضى المديرين فـــي القطاع العام، بل هي حركة إصلاح تقودها التقنية والتي بواسطتها تتبع إســـتراتيجية الإصلاح الإمكانيات التي تخلقها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT). وفـــي هذا المفهوم فإن القول الشائع بأن "الهيكل يتبع الإستراتيجية" سيصبح أكثر امتـــداداً "الهيكل يتبع الإستراتيجية، والاستراتيجية تتبع الإمكانيات" (Schedler and Scharf 2000).

إن السمات البارزه للإدارة العامة الجديدة تتمثل في الاتجاه نحو التركيز على النتائج والاستجابة لمتطلبات العميل، وهو ما تهدف إليه الحكومة الإلكترونيـــة فـــي تحسين الأداء الداخلي والخارجي للقطاع العام. وباختصار فإن الحكومة الإلكترونية يمكن تفسيرها بأنها عنصر إصلاح يدعم الفكرة التي خلف الإدارة العامـــة الجديـــدة بأدواتها التكنولوجية وتسهيل التحديث بشكل عام.

٢. ١. ٥ الحكومة الإلكترونية والحكمانية الإلكترونية (e.government & e.governance)

بين عامي (١٩٨٠ و١٩٩٠م) كانت السياسات الحكومية تركز على انسيابية القطاع العام وزيادة كفاءته، ومع بداية القرن الواحد والعشرين أصبح التحدي الذي يواجه الحكومات في جميع الدول هو تحويل ذاتها من أجل إشراك المـــواطنين فـــي النشاطات الديمقراطية، وتحسين ثقـــتهم فـــي الحكومـــة (SalA, 2003). وتهـــدف

تطورات الحكومة الإلكترونية إلى توسيع الديمقراطية والشفافية التي تؤكد حقوق المواطن في المعلومات وفي الاستجابة إلى حاجاته.

ويعرف (Oakley, 2004) الحكمانية الالكترونية بأنها مجموعة من العمليات القائمة على أساس تكنولوجي تفيد كُلاً من أسلوب إيصال الخدمات العامة والتفاعلات الواسعة بين المواطنين والحكومة. وهي بذلك تمكن هذا التحول بالرغم من أن الإطار السياسي والاجتماعي شرطٌ لتقرير محصلة نظم الحكمانية الإلكترونية. وينظر إليها (Riley, 2001) على أنها التزامٌ بالاستفادة من التكنولوجيا المناسبة في توسيع العلاقات الحكومية، الداخلية والخارجية على السواء من أجل دفع التعبير الديمقراطي، واحترام حقوق الأفراد والاستقلالية ودعم التطوير الاقتصادي، وتشجيع العدالة، وكفاءة إيصال الخدمات.

وفي إطار أهداف الحكومة الإلكترونية فإنها تسعى لإيصال المعلومات لمواطنيها من خلال قدرات تطبيقات شبكة الإنترنت. وهو ما قد يزيد من شفافية الحكومة ومسؤوليتها والاحتواء المجتمعي (Social Inclusion) وتمكين المواطن من مراقبة أداء الحكومة عن قرب، إضافة إلى تعزيز ثقة المواطن في المؤسسات الديمقراطية، وهو ما يمثل مدخلاً لمفهوم الحكمانية الإلكترونية.

٢. ١. ٦ الإطار العملي للحكومة الإلكترونية

أولاً: سمات الحكومة الإلكترونية

للحكومة الإلكترونية عدد من السمات التي تعطيها طابعها الخاص نحو النجاح كما هو الحال في أي مشروع آخر، وهذه السمات مستقاة من توجه الحكومة وتطلع المواطن بالتبادل. وفي حدود هذه الدراسة يمكن الإشارة إلى عدد من السمات التي أشير إليها في عدد من المصادر يمكن إيجازها فيما يأتي:

١. الانفتاح والانتشار: أي أن تكون الحكومة الإلكترونية منفتح؛ لاعتماد الخدمات المباشرة (On-Line) على معايير الإنترنت، ولكونها متوفرة للجميع؛ أي أنها تصل إلى أي شخص وفي أي مكان (في البيت أو المدرسة أو العمل أو المكتبة أو في جميع المواقع الاجتماعية الأخرى) وعلى أي

جهاز، وبما أن من صفات المجتمع المعرفي أن يكون شاملاً، فإنَّ العديد من الحكومات تتخذ خطوات بمنع الحالات التي تكون فيها الخدمات مقصورة على بعض الناس أو بعض الأفراد أو بعض المجالات أو المجتمعات.

٢. التوجه نحو الزبون (Customer Oriented): الحكومات التي تتبنى تقنيات الإنترنت تكون قادرة على وضع المواطن في مركز تفكيرها من خلال استخدام إجراءات إدارة علاقات الزبائن التي تتمكن من خلالها المنظمات من متابعة البيانات والمعلومات عن الزبون وتحليلها بهدف توفير خدمات نوعية شخصية تجذب من خلالها المواطنين نحو الوصول إلى تلك الخدمات عبر الإنترنت.

٣. خصوصية وأمينة: إنها تحدث أو تولد الثقة من خلال معايير مناسبة، وفي جميع المواقع الاجتماعية الأخرى.

٤. مبدعة وموجهة نحو النتائج: الحكومة الإلكترونية تؤكد أهمية السرعة والنتائج، وتسخّر آخر التطورات الإبداعية في مجال التكنولوجيا.

٥. تعاونية: تتطور الحلول فيها تعاونياً، وبشكل مفتوح بين القطاع الخاص والجمهور والحكومة معتمدة على قاعدة الخبرة والخبراء.

٦. فاعلية التكاليف: من خلال استثمارات إستراتيجية تتيح وفورات وفاعليات طويلة الأجل.

٧. تحويلية: تسخر التكنولوجيا من خلال قيادة شخصية وتنظيمية لتغيير الطريقة التي تعمل بها الحكومة بدلاً من مجرد أتمتة الممارسات الموجودة فعلاً.

٨. تكامل خدماتها: عمليات الأعمال الحكومية لا تتحدد بقسم إداري معين، ولكنها تتقاطع مع العديد من الأقسام أو المكاتب والسلطات القضائية، وبذلك فهي تشكل نظاماً متكاملاً يتلاشى فيه أسلوب التسلسل الهرمي المعمول به حالياً، وسوف لن يرى المواطنون تعقيدات في إجراءات التنظيمات الإدارية الحكومية، وهم يرون واجهات التخاطب التي توصلهم إلى الخدمات المطلوبة. وبذلك، ومن خلال تصفح بوابة الإنترنت الحكومية يستطيع المواطنون تجديد رخصة قيادة السيارة مثلاً دون الحاجة إلى التعامل مع

الهيكل التنظيمي بقسم المركبات في جهاز المرور، ويستطيع الحصول على رخصة بناء لإضافة ملحق للسكن دون الحاجة للذهاب إلى جهاز البلديات أو الأملاك؛ بعبارة أخرى إنها تربط الناس مع المستويات الإدارية عن بعد.

ثانياً: أقسام الحكومة الإلكترونية

تتطرق الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدماتها عبر الإنترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وتأمين البيئة الاقتصادية الآمنة لكافة الأطراف؛ لذا فإن مجموعة تلك الخدمات يجب التعامل معها باعتبارها بيانات تنظيمية تشكل الإطار المتكامل للحكومة الإلكترونية. ويمكن تقسيم تلك الخدمات على النحو التالي: شكل (١) (بدران، ٢٠٠٤):

١. الإدارة الإلكترونية e.Management:

وهي تمثل العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وتشكل العمليات الداخلية (Back Office Operation) للحكومة نظراً للفوائد الجمة الداخلية -الكفاءة والفعالية - (Internal Efficiency & Effective) التي ستجنيها الحكومة من خلال تطبيقها لأساليب العمل الجديدة التي تسمح لأجهزتها الداخلية وعملياتها بالاندماج بانسيابية مع العمليات والوحدات الإدارية في محيطها الخارجي.

٢. الخدمات الإلكترونية e.Service:

وتشمل جميع الخدمات العامة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة لجمهورها، ومن خلال طبيعة الحكومة الإلكترونية، فإن تلك الخدمات يمكن تقديمها على مدار الساعة بمبدأ (7/24)، وعادة ما يتم بناء بوابة الكترونية (e. service portal) تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال، كما تستطيع الحكومة؛ أن تقدم جزءاً من تلك الخدمات -إضافة إلى الإنترنت - عبر قنوات أخرى، كالهاتف الخلوي (M.Government) وأكشاك المعلومات العامة (Kiosks Public Information) أو عبر مكاتب الخدمة (e. service Agent) في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تكنولوجية.

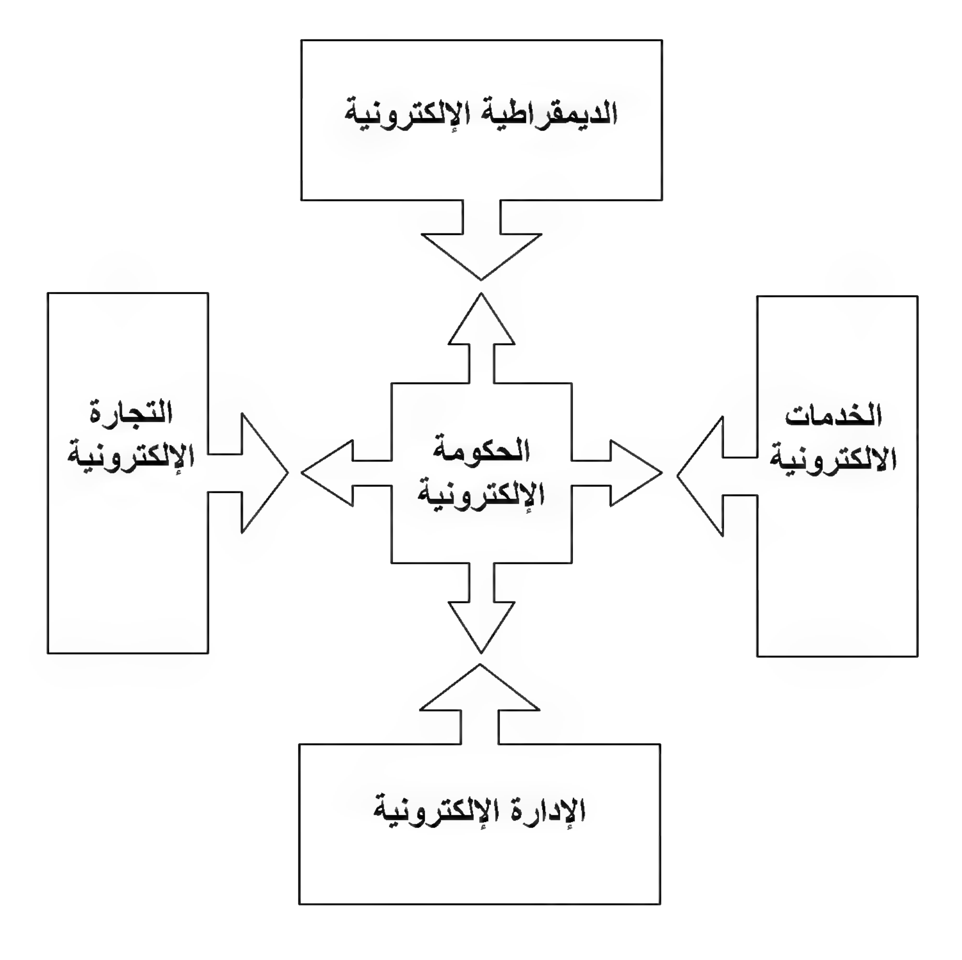
٣. التجارة الحكومية الإلكترونية (e. Government Commercial)

تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها عوائد مالية؛ مثل المزادات الحكومية والمشتريات واستيفاء الرسوم وجباية الضرائب، وجميع تلك المعاملات التي تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً دائناً أو مديناً. كما أن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية للمواطن تحتاج إلى دعمها بوسائل التجارة وأساليبها الإلكترونية، وتحتاج إلى تطوير نموذجها التجاري مع محيطها باعتماد مبدأ مزود الخدمات الحكومية الإلكترونية. وقد تستفيد الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير من الأسواق الإلكترونية (e. Market Place) الموجودة على شبكة الإنترنت.

٤. الديمقراطية الإلكترونية (e. Democracy):

وهي ترتبط بالنشاطات التي تساهم في زيادة مشاركة المواطن عبر اجتماعات المدن الافتراضية، والندوات المفتوحة والتغذية الراجعة لاستطلاعات الرأي العام والحملات الانتخابية، والمسوحات العامة والمنتديات المجتمعية.

وحسب (OECD, 2003) يمكن تقسيم الديمقراطية الإلكترونية إلى مجالين أحدهما يتناول المشاركة الإلكترونية (e.Participation)؛ وتعني استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات في دعم وصول المواطنين إلى المعلومات والاستشارة والمشاركة، ويتناول الأخير التصويت الإلكتروني (e. Voting) الذي سيزيد من نسبة مشاركة المواطنين في التخطيط والقرار السياسي، وتخفيض كلفة النفقات المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت (Banerjee & Chou, 2004.).



شكل (١)

أقسام الحكومة الالكترونية

(المصدر: بدران، ٢٠٠٤)

ثالثاً: أبعاد الحكومة الإلكترونية

يستهدف تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية تغطية عدة جوانب أو مجـالات رئيسية تشكل أبعاداً للخدمات الإلكترونية، وتشكل من حيث ترتيبها التتابعي مراحل انتقالية تعتمد على بعضها بحسب أولوية التطبيق وإمكانيته.

وهنـــاك تصنيفان شائـــعان لأبعاد الحكومة الإلكترونية، وهما: (عبدالهادي، ٢٠٠٣).

١. التصنيف التفاعلي (Interactivity):

ويركز هذا التصنيف على مستوى التفاعلية في أداء الخدمة، بمعنى ما هيَّــة المرحلة التي وصل إليها الموقع الالكتروني الحكومي في تقديم الخـــدمات، ويتعلــق هذا التصنيف بمراحل تطور الحكومة الإلكترونية:

مراحل الحكومة الإلكترونية:

هنالك أربع مراحل منفصلة في التحول نحو الحكومـــة الإلكترونيـــة، وهـــذه المراحل ليست مرتبطة بعضها ببعض، ولا يحتاج إكمال أي منهـــا قبـــل أن تبـــدأ الأخرى لكنها تمنح أربـــع طـــرق للتفكيـــر فـــي أهـــداف الحكومـــة الإلكترونيـــة (UNPAN & ASPA, 2003).

المرحلة الأولى: الوجود والنشر (Presence)

تقوم الحكومة بتوليد قدر هائل من المعلومات يستفيد منها الأفـــراد وقطـــاع الأعمال. وتستهدف هذه المرحلة وضع المعلومات الحكومية وتوفيرها على شـــبكة الإنترنت؛ حيث تكون البداية بوضع القوانين واللوائح والمستندات والاستثمارات.

ويمكن استخدام شبكة الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصال التقنية الأخـــرى لتوفير هذه المعلومات بشكل مباشر للمواطنين. ويشمل ذلك تطوير موقع حكـــومي شامل أو شبكة من المواقع تخصص لمختلف الوزارات والدوائر الحكومية. وستقوم هذه المواقع بتوصيل المبادرات الحكومية من خلال توفير المعلومات؛ مثل: العناوين الرسمية وساعات العمل فضلاً عن المعلومـــات الاقتصـــادية وقـــوانين الشـــركات ومخصصات الموازنة والإنفاق وتوفيرها باعتبارها مرجعية للجهات الحكومية.

المرحلة الثانية: التفاعل (Interaction)

تسمح هذه المرحلة بحدوث التفاعل الأساسي مع الحكومة، وذلك بتوفير آلية البحث عن الموقع لاستخلاص المعلومات التـــي تلخـــص الســـجلات الاجتماعيـــة واستمارات طلبات الوظائف للجمهور، والتراخيص لقطاعـــات الأعمـــال وتقـــديم الطلبات ومصادقة المركز من قبل الحكومات المحلية. وينبغي أن تتم المحافظة على

مهمة بناء البنية التحتية اللازمة من خلال هاتين المرحلتين؛ مما يسمح بتنفيذ البرامج المتقدمة التي تتولد عن المراحل اللاحقة.

المرحلة الثالثة: المعاملات (Transaction)

تتميز هذه المرحلة بالسماح للمواطنين بالقيام بإنجاز مهام كاملة من خلال الإنترنت، وسيكون التركيز في هذه المرحلة على بناء البرامج الخاصة التي تمكن الجمهور من الوصول عبر الإنترنت باستخدام موقع الشبكة إلى الخدمات التي يحتاجونها؛ مثل: رخص القيادة ودفع الغرامات والتراخيص وغيرها. كما تقوم مختلف الحكومات بوضع طرق أخرى لخدمة المواطنين في حالة عدم رغبتها في استلام خدماتها بعملية التوريد الإلكتروني، أو عدم توفر الخدمة على مدار الساعة (٢٤×٧)، فضلاً عن أنها ستوفر الفرص لتطوير الخدمات المتبادلة بين الجهات الحكومية الأخرى.

المرحلة الرابعة: التحول (Transformation)

تعتبر مرحلة التحول أعلى مراحل نشوء مبادرات الحكومة الإلكترونية، حيث تسعى هذه المرحلة لتحقيق الرؤية الحقيقية للحكومة الإلكترونية، حيث تستخدم المبادرات في هذه المرحلة كافة الإمكانيات التقنية المتاحة لتحويل كيفية النظر إلى عمل الحكومة وكيفية تنظيم هذه الأعمال وتنفيذها من خلال:

أ. نقطة اتصال لجهات الحكومة الإلكترونية المختلفة لتوفير منبر موحد للخدمات الحكومية، وتنظيمها بطريقة تتمتع بالشفافية الكاملة نحو المواطنين وقطاع الأعمال.

ب. التركيز "على الجهات الحقيقية" المشتركة في توفير المعلومات اللازمة والمشتركة في المعاملة.

ج. وجود نظام شبكة داخلية حديثة تربط موظفي الحكومة بمختلف الجهات الحكومية، مع وجود شبكة خارجية تسمح بالانسياب السليم للمعلومات لتسهيل القرارات التعاونية بين الدوائر الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والجمهور.

وتتمثل إحدى سمات هذه المبادرات في كونهـا تسـهل الانسـياب السـليم للمعلومات وعملية اتخاذ القرارات القائمة على التعاون بـين الحكومـة المركزيـة والإقليمية والمحلية والجمهور والشركاء من القطـاع الخـاص؛ أي أن مبـادرات الحكومة الإلكترونية كثيراً ما تسعى إلى إزالة الحواجز التنظيمية التي تروج للحلول المركزية؛ بأن تستبدل بها الحلول التي تركز على العميل.

من هما فإن الحاجة ماسة في تطوير الإمكانيات التالية خلال تلك المراحل:

أ. تطوير البنية المعلوماتية الحكومية.

ب. تأسيس سلطة للتوثيق ونظام عام للتشفير.

ج. اتاحة التعامل ببطاقات الدفع الإلكتروني.

جدول (١)

الخطوات والإجراءات العملية وتدرجها ضمن مراحل الحكومة الالكترونية

المرحلة ١ الحضور والنشر	المرحلة ٢ التفاعل	المرحلة ٣ التعامل	المرحلة ٤ التحويل
- وضع القوانين الحكومية والضوابط والمستندات على الشبكة. - استخدام الإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة الأخرى لتوفير المعلومات مباشرة للمواطنين. - تخصيص شبكة من المواقع الإلكترونية بالوزارات والدوائر الحكومية.	- السماح بالتفاعل مع الوزارات الحكومية. - توفير برامج البحث في المواقع الحكومية لتسهيل عملية البحث على الشبكة. - توفير مختلف الاستمارات التي يمكن للمواطنين	- السماح بإكمال كافة المهام من خلال الإنترنت. - بناء برامج خدمة ذاتية للجمهور للوصول الفوري إلى المعلومات واستخدام الموقع قناة مكملة لقنوات توصيل الخدمة الأخرى. - تكامل الحكومة الإلكترونية مع عمليات الإصلاح وترشيد وتوحيد العمليات وتوحيدها قبل وضعها على الشبكة .	- تسعى المرحلة الأخيرة لإنجاز الرؤية الحقيقية للحكومة الإلكترونية. - خلق نقطة اتصال واحدة مع الجهات المكونة للحكومة الإلكترونية لتوفير منبر موحد للخدمات الحكومية والمنظمات. - خلق شبكة داخلية حديثة تربط

	تعبئتها فوراً. - الاستمرار في تطوير البنية التحتية ذات الصلة.	- إمكانية وضع الدعوات لتلقي العروض وضوابط العطاءات على الشبكة شرطاً لازماً لعملية التوريد الإلكتروني.	مختلف الجهات الحكومية، وشبكة خارجية تسمح بالانسياب السلس للمعلومات بين الدوائر الحكومية.

(عبد الهادي،٢٠٠٣)

٢. التصنيف التبادلي:

ويتناول هذا التصنيف تبادل الخدمة الإلكترونية الذي يعتمد على الأطـراف المشتركة في تقديمها. ويندرج ضمنه أربعة أنواع من العلاقات: (أبـو المعـايض، ٢٠٠٤)

علاقات الحكومة الالكترونية:

١. الخدمات من الحكومة إلى الحكومة (Government to Government):

وتعبر عن التبادل الآمن عن بعد للمعلومـات والمعـاملات بـين الإدارات الحكومية المختلفة، وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة بعضها مع بعـض بشـبكة مشتركة. وتوحيد تخطيط الموارد الحكوميـة؛ وذلـك بغيـة تحسـين الإجـراءات وتطويرها وزيادة الإنتاجية.

٢. الخدمات من الحكومة إلى الموظفين (Government To Employee):

وتتمثل في الخدمات المقدمة بكافة أنواعها من الأجهزة الحكومية إلى العاملين فيها على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم الوظيفية، ولهم الحق فـي الحصـول عليهـا بصفتهم موظفين في الجهاز الحكومي. وتتضمن تلـك الخـدمات الموجهـة إلـى الموظفين مجموعة من الخدمات الوظيفية والثقافية والاجتماعيـة وخدمـة التنميـة والتدريب. وتسعى المنظمة من خلال تلك الخدمة إلى زيادة كفاءة الموظف والفاعلية وخلق روح المشاركة والإبداع لديه.

٣. الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال (Government To Business):

ويختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ورجـال الأعمال، والمستثمرين، بالوسيلة التي توفر عليهم التكـاليف وتسـاهم فـي زيـادة أرباحهم (جلفار، ٢٠٠٢). ويحتل القطاع الخاص حيزاً كبيراً من اهتمـام الأجهـزة الحكومية؛ لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، ولـذلك نجـد أن التصـور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية، مـن حيـث إمكانية تقديم ما يحتاجه من خدمات إلكترونياً.

٤. الخدمات من الحكومة إلى المواطن (Government To Citizen):

وتعني قدرة المواطنين والمقيمين على إتمام المعاملات الإدارية والخـــدمات التي تقدمها لهم المرافق الحكومية عن بعد؛ أي دون الحاجة للتوجـــه لمواقـــع تلـــك التنظيمات الحكومية. وهذا يتطلب توفير الآلية الإلكترونية التي تكفل خدمة المواطن دون اتصاله المكاني المباشر بالمؤسسة الحكومية، وإيجاد الإجراءات التي تمكنه من إنجاز كل معاملاته وفق هذا المنظور بيسر وسهولة.

٢. ١. ٧ التقنيات الإدارية المرتبطة بالحكومة الإلكترونية

١. إعادة الهيكلة (Restructuring):

لقد رافق التحول نحو المجتمع الرقمي تطور ملحوظ في هيكليات المؤسسات والشركات التجارية، وبدأ النموذج الكلاسيكي (البيروقراطـــي) لهيكلـــة المؤسســـة المعتمد على الشكل الهرمي وقاعدته في التحول إلى ما يشبه الشبكة أكثر من الهرم (بدران، ٢٠٠٤). ومن الملاحظ أن حجم البيروقراطية العامة، وحجم معظم الاجهزة في مؤسسات القطاع العام في الدول العربية وصل إلى درجة كبيرة من التضـــخم، ربما تفوق نفقاتها التكلفة الفعلية لأداء الأعمال الموكلة إليها، الأمـــر الـــذي قـــد لا يتناسب وظروف الفترة الاقتصادية الحرجة التي يعيشها العالم بأسره، بما في ذلـــك الدول النامية؛ لذا فإن الأمر يتطلب إعادة هيكلة المؤسســـات الإنتاجيـــة والخدميـــة وتحديث الآليات الإدارية بشكل يمكن المؤسسات من التعايش مع التغيرات المحيطة، وقد كان القطاع الخاص سباقاً في تبني التغيير الهيكلي الإداري، وقد يعود ذلك إلـــى ديناميكية هذا القطاع.

إن الحكومة الطامحة إلى الوجود الإلكتروني يجب عليهـــا أن تأخـــذ بعـــين الاعتبار متطلبات العمل في البيئة الإلكترونية، وتبادر إلى إعادة هيكلـــة إداراتهـــا، بحيث تبدو أصغر حجماً وأسرع استجابة وأكثر فاعلية.

٢. إعادة هندسة إجراءات العمل (Business Process Reengineering. BPR):

أفرزت مستجدات العصر الحالي وظروفه التي اتسمت بالســـرعة والتغييـــر والتحديث عدة تساؤلات لدى الممارسين والأكاديميين الإداريين حول قدرة الآليـــات

الإدارية الحالية على التعامل مع تلك المعطيات. ولم يقتصر التجديد على الآلية فقط، بل ظهرت مطالبات بإعادة النظر في كثير من المفاهيم الإدارية السائدة، وقد كـــان أحد أهم وسائل التعامل مع سمات العصر هو نظام الحكومة الإلكترونية، وقد شعرت الدول النامية هي الأخرى بضرورة تبني هذا التوجه العالمي الجديد. إلا أن مشـــكلة الأساليب الإدارية التقليدية في أجهزتها التنفيذية تظل عائقاً للنجاح. وبالتـــالي فهـــي تحتاج إلى تهيئة إدارية منهجية إذا ما أريد لبرنامج الحكومة الإلكترونيـــة النجـــاح المطلوب. والمعضلة هنا تكمن في أن المؤسسات الإدارية في الدول النامية تعمد إلى استيراد التقنية وتطبيق الأتمتة على عمليات إدارية مختلة أصلاً، وقبل أن يتم إعادة تصميم مسارها الإجرائي (السلطان، 2004).

ولكن هذا المفهوم ما لبث أن تغير واكتشف البعض أن ميكنة العمل آليـــاً لا تعدو سوى إحلال تقنية عالية مكان تقنية متخلفة لأداء نفس الأعمـــال القديمـــة، أو توفير أساليب متقدمة لأداء نفس الأخطاء السابقة، وهو أشـــبه مـــا يكـــون بتفريـــغ مشروب عديم الصلاحية في كأس جديدة. وأصبح تصحيح مسار العمليات الإداريـــة والنظر بشكل جذري في إجراءات العمل وإعـــادة تصـــميمها بشـــكل يرفـــع الأداء والكفاءة ويقلل التكلفة فـــي إنجـــاز العمـــل وتقـــديم الخـــدمات أمـــراً ضـــرورياً (Hammer& Champy, 1993) وهو ما يعرف بإعادة هندسة إجراءات العمـــل. وتاتي كمرحلة تدرجية تسبقها اتمتة الاجراءات ثم مرحلة المعياريـــة فـــي العمـــل (Rationolization).

لقد أثبتت الدراسات العلمية أن إعادة هندسة الأعمال الإدارية (BPR) هـــي إحدى الأسس الرئيسة التي تقوم عليها برامج الحكومة الإلكترونيـــة، وهـــي تمثـــل مرتكزاً أساساً لتعزيز فرص النجاح في تطبيقات أســـاليب الحكومـــة الإلكترونيـــة وبرامجها (السلطان، 2004) الأمر الذي سيساعد علـــى التركيـــز علـــى المهـــام الجوهرية ذات القيمة المضافة التي تعزز المنافسة بما يتلاءم والبيئة الرقمية الجديدة.

٣. نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems):

كان للتقدم التكنولوجي بكافة أنواعه أثر على كافة أنشطة الإنسان وميادينـــه العلمية، وخاصة تقنية المعلومات أو التقنية الرقمية، لذا فإن الفكر الإداري سعى إلى

الاستفادة من مكتسبات ذلك التطور مبكراً، وأطر ذلك ضمن مـــا يســمى بأنظمـــة المعلومات في المنظمة، والذي يعتبر بمثابـــة الأســـاس لقيـــام مفهـــوم الحكومـــة الإلكترونية.

وقد خلق التطور الكبير الذي طرأ على مجالات الحياة المختلفة حاجة ملحـــة إلى تطوير نظم المعلومات، والتي تعرّف بأنها "ذلك العلم الحديث الذي يبحث فـــي شكل المعلومة وخصائصها"، ويهدف إلى خلق وتطوير الأساليب والوسائل الحديثة، في جمع وتنظيم ومعالجة البيانات بعد تحليلها ومن ثـــم تخزينهـــا، واســـترجاعها، بطريقة سريعة ومثلى (Alkathery, 2004).

وتعتبر المعلومات بمحاورهـــا الثلاثـــة، أنظمـــة المعلومـــات (IS) وتقنيـــة المعلومات (IT) وأنظمة المعلومات الإدارية (MIS) جوهر العمـــل الاســـتراتيجي للمنظمات المختلفة في هذا القرن.

وتمثل نظم المعلومات الإدارية محور العمل التشغيلي والإســـتراتيجي مـــن خلال توفير المعلومات المناسبة للعمليـــة التشـــغيلية، ودعـــم القـــرارات الإداريـــة الإستراتيجية وتعزيزها. وهي "تهتم بمبادئ وأساليب ووسائل جمع وتهيئة ومعالجـــة وتخزين واسترجاع وتوزيع المعلومات المختلفة التي تساعد الإدارة في عملية صنع القرار السليم".

ويمكن حصر الأهداف التي تساعد نظم المعلومات على تحقيقها بمـــا يلـــي (السلطان، ٢٠٠٤):

أ. دعم عمليات المنشأة.

ب. دعم وظائف الإدارة.

ج. دعم اتخاذ القرارات.

د. خلق ودعم المِيَز الاستراتيجية.

4. إدارة المعرفة (Knowledge Management):

إن التحول من منظور معالجة المعلومات إلى منظور خلق المعرفة أدى إلى وجود حاجة لتطوير أفضل، وفهم أدق لإدارة المعرفة باعتبارهـــا عامـــل تمكـــين لإستراتيجية المعلومات للعالم الإلكتروني (Malhorra, 2000).

وأصبحت الحكومات العالمية تزداد إدراكاً لأهمية مجتمع المعرفة ودوره في التطوير من خلال ما توفره تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من مساهمة في تطوير اقتصادياتها وأطر عملية لمؤسساتها بجانب السياسات الضرورية والدعم المالي للاستثمار في المعرفة والإبداع للوصول إلى اقتصاد قائم على المعرفة.

وإدارة المعرفة تعني "تطوير واستثمار مصادر المعرفة والأصول الملموسة وغير الملموسة"، فالملموسة مثل المعلومات المتعلقة بالعملاء والموردين والمنافسين وبراءات الاختراع وغيرها.أما الأصول غير الملموسة فهي تعني العلم المعرفي لدى العاملين في المنظمة ، بما في ذلك خبراتهم ومهاراتهم (السلطان، 2004).

وفي أغلب الأحيان تواجه الحكومات صعوبات شتى في الحفاظ على أصولها المعرفية والاستثمار فيها نظراً لصعوبة انتقال المعرفة من أعضائها إلى أنظمتها بحيث تصبح جزءاً من الحكومة وكياناً قائماً بحد ذاته ولا تبقى حكراً على ذاكرة عقول الموظفين الذين سيحالون على التقاعد عاجلاً أم آجلاً. من هنا فإن بناء إطار عملي للحكومة الإلكترونية يتصدى لمسألة المعرفة ويحدد وسائلها وكيفية توليدها، وتشاركها يعتبر أمراً ضرورياً (بدران، 2004).

٢. ١. ٨ متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية

١. الرؤية e.Vision:

الرؤية الواضحة هامة للحكومة الإلكترونية، وهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة والوضعية المناسبة في ظل المتغيرات العالمية الجديدة؛ لذا فإن على الحكومات أن تمتلك رؤية مستقبلية بشأن الكيفية التي تقدم بها خدماتها للمواطنين، وهو ما يتطلب تحليل واقع أدائها لغرض الارتقاء بمستوى خدماتها مستقبلاً، وتمثل الحكومة الالكترونية مدخلاً لهذا التغيير وهو بدوره يتطلب تحديد الفرص والتحديات لتشكيل الرؤية الالكترونية والالتزام بها.

2. القيـــادة Leadership

تلعب القيادة دوراً مهماً في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية، ويمكن هنـــا تحديد نوعين من القيادة؛ هما القيادة السياسية والقيادة التنفيذية؛ فالقيـــادة السياســـية يجب أن يكون لديها المبادرة في إصدار تعليمات تهدف إلى تبني حكومة إلكترونيـــة ودعمها مادياً ومعنوياً، مع الأخذ في الاعتبار الأبعاد السكانية والجغرافية.

أما القيادة التنفيذية فيقع على عاتقها توجيه جميع قطاعات الاختصاص فـــي مجال الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق الهدف، فعليها تحديد الأدوار، ومتابعة ســـير العمل، واتخاذ الخطوات التصحيحية، والتأكد من دفع التغيرات اللازمـــة لترجمـــة الخطط المرسومة إلى واقع ملموس، والأهم من ذلك تتبع أداء الظرف الزمني لتنفيذ الخطط المرسومة.

وتستوجب طبيعة المشروع قيادات فريدة ومتميزة لديها القدرة على تـــوجس الأحداث، وضم جميع العناصر في سلسلة متواصلة بحيث تدرك كل سلســـلة مـــن المجموعة ما يفعله بقية عناصر المجموعة في المشروع (الريامي، ٢٠٠٣). وكلمـــا تقدمت الحكومة الالكترونية كان دور القادة مستمراً في التحول، من بداية تقرير أن الحكومة الالكترونية هي حول العصرنة والإصلاح، وحتى الخطـــوة القادمـــة فـــي التركيـــز علـــى (الحكومـــة) أكثـــر مـــن (الالكترونيـــة) (take out "e" from e.government) كما أن المشاركة في عملية صنع القرارات المتعلقة بتكنولوجيـــا المعلومات تتطلب مهارات تشمل المفاهيم التكنولوجيـــة الأساســـية لقيـــادة أقســـام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات (OECD, 2003).

3. المواطن

الحكومة الإلكترونية قادرة على جعل الحكومات أكثر وصـــولاً لمواطنيهـــا، وكذلك تستطيع الحكومات من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية أن تصـــبح أكثـــر فعالية وشفافية ومسؤولية في علاقتها بمواطنيها؛ مما يمكن الحكومة من نيل الثقة في سياساتها المتعلقة بمصالحهم. وفي قضاء أعمالهم، إضافة إلى دعمها للوسائل التـــي تساهم في زيادة المشاركة بين المواطنين في القضايا التي تعنيهم. وسوف لن يكون

لمشاركة المواطن (e.citizens) القيمة الحقيقية ما لم تكن جميع مؤسسات المجتمع المدني قادرة على المشاركة بشكل متكافئ.

وهناك العديد من القضايا التي تحدد العلاقة بين المواطن والحكومة، منها:(Szermere & Kerby, 2005).

١. تبسيط إيصال الخدمات للمواطنين.
٢. توفير وسائل وصول للمعلومات على الشبكة.
٣. زيادة مسؤولية الحكومة تجاه المواطن من خلال جعلها أكثر شفافية.
٤. التخلص من كثرة المستويات في الإدارة الحكومية.
٥. تبسيط العمليات الحكومية وإجراءاتها وتقليل البيروقراطية.
٦. الحد من الفساد الإداري الذي يظهر في كثير من الحكومات.
٧. تشجيع الحوار المرتكز على المواطن؛ مما يسمح له بالتفاعل مع صناع السياسة والقرار.

ويكمن ذلك الترابط بين المواطن والحكومة في أفضل حالته في المستوى المحلي (locality)، أكثر منه على المستوى الوطني (Nationality)، حيث يمكن للحكومة التماس نتائج مشاركته، وأثرها على أداء الحكومة، وبالتالي الاستمرار في توسيع تلك المشاركة .

4. البنية التقنية للحكومة الإلكترونية:

تشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية لمشروع الحكومة الإلكترونية التي تتمثل في العناصر ذات الطبيعة التقنية الرقمية، ومن تلك التطبيقات فإن الحاسب الآلي (Computer) قد ساهم بشكل كبير في إحداث تطورات عديدة في كافة مجالات الحياة، من خلال توفير المقومات اللازمة للعمل الإلكتروني. وظهرت شبكات الحاسب الآلي (Computer Networks) نتيجةً طبيعية لتطور الحاسب الآلي وزيادة قدرته بشكل مذهل من خلال ربط مجموعة من أجهزة الحاسبات وتوصيلها؛ مما يمكنها من العمل التشاركي ويتيح إمكانية تبادل القدرات والمعلومات فيما بينها.

وتتمثل تطبيقات الشبكة في تقديم الخدمات الحكومية في ثلاثة مستويات؛ وهي (النفيعي والحماد، ٢٠٠٠):

أ. الشبكة الداخلية للمنظمة (الإنترانت Intranet):

وتعرف بأنها: "الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، بغض النظر عن حجم هذه المنظمة، وامتداد أطرافها جغرافياً". ومن التعريف نجد أنها خاصة فقط بمنتسبي المنظمة، وتحمى بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء.

وتحقق شبكة الإنترانت العديد من الفوائد للمنظمة: كإدارة الجمهور، فضلاً عن المزايا التي توفرها لتسهيل أعمال الموظفين، وإيجاد بيئة اتصالات فعالة بالصوت والصورة، وإذابة الفوارق الجغرافية بين مختلف أجزاء المنظمة.

ب. الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترانت Extranet):

وتعرف بأنها: "شبكة إنترنت خاصة، يسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها من أي مكان وفي أي وقت، عبر شبكة الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة"، وهي بذلك تطوير لشبكة الإنترانت، وتلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها. وخاصة في المجال التجاري، الذي يتطلب علاقة ذات نمط خاص مع بعض العملاء الذين يهمهم ماذا يحصل داخل المنظمة، وكيف تسير عملياتها، وينسحب ذلك على المنظمات الحكومية في نطاق خدمات معينة. ويتم حماية شبكة الإكسترانت بنظام أمني يكفل عدم الدخول إلى الشبكة إلا لمن يملك الحق في ذلك.

جـ. الشبكة العالمية (الإنترنت Internet):

وتعرف بأنها: "الشبكة العالمية التي تضم مجموعة مرنة من عدة آلاف من الشبكات الحاسوبية الممتدة إلى مئات الملايين من مختلف دول العالم، التي لها الحق في الوصول إلى الشبكة العالمية. وهي تمثل إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية، وتقدم الشبكة المعلوماتية العالمية خدمات متنوعة ومتعددة نتيجة تنوع اهتمامات ومجالات الأعداد الهائلة من أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة بعضها ببعض عن طريق الشبكات الحاسوبية المنتشرة عبر قارات العالم. ومن بين

الخدمات التي شكلت بيئة الكترونية مناسبة لتطبيقات الحكومة الالكترونية خدمة البريد الالكتروني وهي تتيح تبادل الرسائل بين الأفراد في مختلف دول العالم.

٥. البوابة الواحدة (One–Stop Service):

يعتبر مصطلح الخدمات على الشبكة (Online Services) من أفضل الجوانب وضوحاً في مفهوم الحكومة الإلكترونية؛ إذ يتعدى إلى ما وراء الخدمات الإلكترونية. إذ أن ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية وفر ميزات متنوعة لنموذج (مركز خدمة البوابة الواحدة). الذي يهدف إلى زيادة رضا المواطن وخدمته من خلال الخدمات المتكاملة بين مقدم الخمة والمستفيد منها.

وخلافاً للإصلاحات المرتكزة على العميل في الخدمات الاجتماعية خلال عام ١٩٨٠م، فإن بناء مراكز البوابة الواحدة لا يحتاج اليوم لإعادة تنظيم كبير، ودمج العاملين؛ إذ بمساعدة تكنولوجيا المعلومات مثل الشبكات الداخلية وبرامج إدارة المشروع يستطيع المديرون الحكوميون في مركز الخدمات التنسيق بسهولة مع الأقسام الوظيفية لإدارة التخطيط المركزي، وتوفير خدمات متكاملة؛ مما يعني ظهور مقاومة أقل عند التنفيذ (Tat-HO, 2002).

إن الحكومة الواحدة قد يكون لديها في أي مكان من ٥٠ -٧٠ من الوكالات أو الأقسام المختلفة، وكل منها يقدم معلوماته وإدارتها من موقعه الإلكتروني الخاص، واليوم فإن الحكومات تخطط لنقل الآلاف من خدمات الشبكة؛ ليصبح التحدي في كيفية تنظيم هذا التحول، وفي تجميع تلك الخدمات عبر الأقسام المختلفة وإيصالها من خلال بوابة واحدة (Caldow, 2000)، وهناك أسلوبان شائعان لتصميم البوابة الواحدة (Portal Design):

أ. التصميم المرتكز على المعلومات (Information Oriental Design):

ويطبق هذا التصميم مفهوم البوابة الواحدة عبر عرض عدد هائل من المحتويات على الموقع الإلكتروني، والتركيز المباشر والشمولية في عرض المعلومات ويعطي المستخدم الاتجاه الأفضل في البحث.

ب. التصميم المرتكز على المستخدم (User Oriental Design):

ويركز على تصنيف المعلومات والخدمات على الموقع الإلكتروني حسب حاجة مجموعات مختلفة من المستخدمين (Tat-Ho, 2002).

٦. المنظومة الأمنية:

يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية اعتماداً كبيراً على مدى توافر تقنيات أمن المعلومات، والتي تعنى بتوفير ثلاثة متطلبات أساسية (السرية والخصوصية)، و(صحة المعلومات) و(التوافر: سرعة الحصول على المعرفة متى دعت الحاجة) وذلك بين جميع الأطراف المعنية بالحكومة الإلكترونية، وهو ما يشكل المنظومة الأمنية للحكومة الإلكترونية وتشمل أربعة أطراف (الحمادي، 2005):

أ. **القطاعات الحكومية:** وهي تلعب دوراً رئيساً في مجال أمن المعلومات وتحديد السياسات والتشريعات الأمنية التي تضمن أمن المعلومات في جميع خدمات وقواعد بيانات القطاعات الحكومية وقواعدها، وتمثل الحلقة الأقوى في المنظومة الأمنية.

ب. **المواطن:** ويبدو الحلقة الأضعف في تلك المنظومة من حيث التعدي على خصوصيته المعلوماتية من قبل الآخرين، ولعل التشريعات المناسبة سوف تضمن سرية المعلومات الخاصة بكلا الطرفين (المواطن والحكومة) وخصوصيتها ودقتها. كما أن البنية التحتية لأمن المعلومات في مختلف التقنيات تحوي تقنية المفاتيح العمومية (Public Key Infrastructure) PKI باعتبارها متطلباً أساسياً لتشفير المعلومات وتداولها بين المواطن والحكومة إضافة لاستخدام التواقيع الإلكترونية (Digital Signature) .

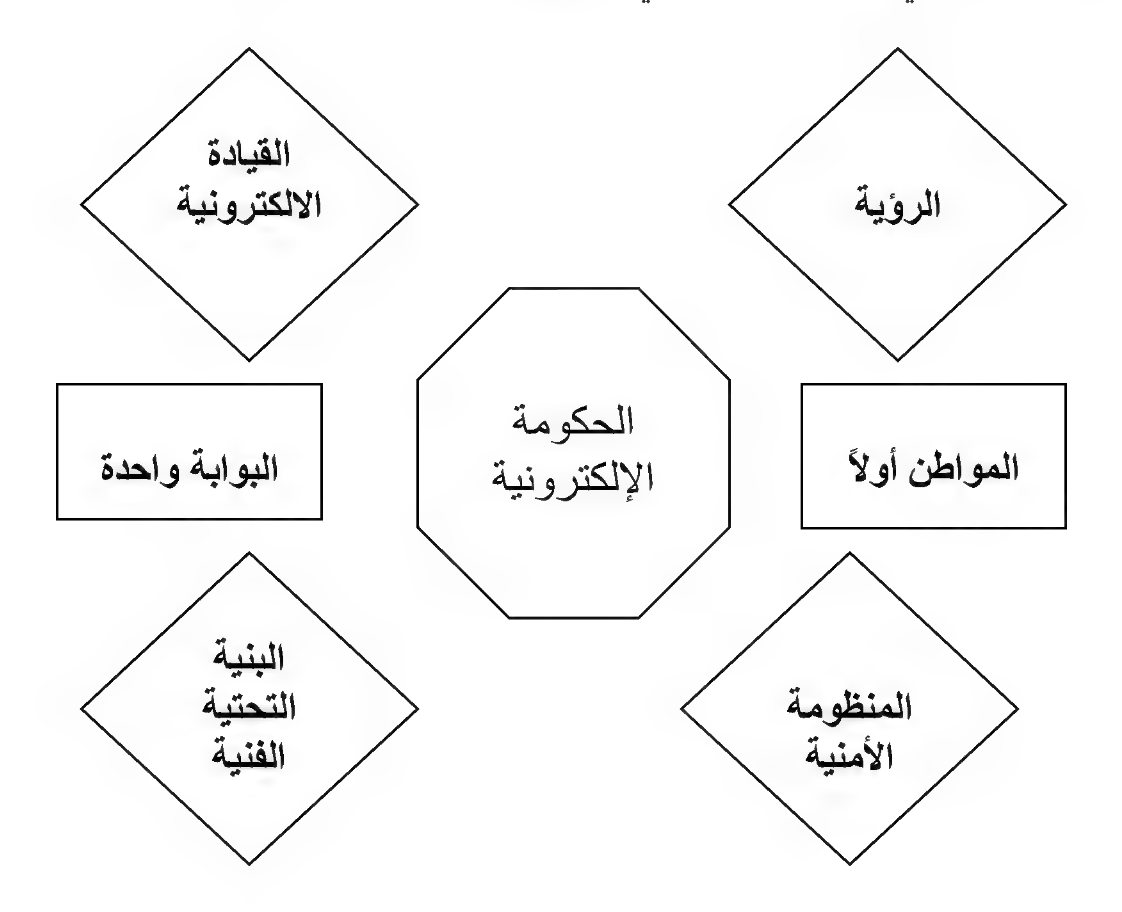
وفي المقابل فإننا نجد القطاعات الحكومية بحاجة للتحقق من هوية المواطن (طالب الخدمة الإلكترونية)، ولتلبية هذا الاحتياج يجب تطبيق تقنية الشهادات الرقمية الإلكترونية (Digital Certificates).

ج. **قطاع الأعمال:** تتعامل الحكومة الإلكترونية مع هذا القطاع بمبدأ تقنية المشتريات الحكومية الإلكترونية (e.procurement)، حيث يتم عبرها عمليات البيع والشراء والتقديم للمناقصات الحكومية في الحكومة الإلكترونية،

وتوفير جميع المتطلبات الأمنية باستخدام تقنية (PKI) بين قطـــاع الأعمـــال والقطاعات الحكومية.

د. **شبكة الاتصالات:** وهي تقوم بـــربط جميـــع أطـــراف (حلقـــات) الحكومـــة الإلكترونية، مع توفير القنوات المناسبة من حيث العدد وسرعة التراسل بين جميع الأطراف.

ويتضح مما سبق أهمية توافر منظومة أمنية لضمان نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. ومن المتطلبات الأساسية لمثل هذه المنظومة وجود هيئة أو فريق أمني مكون من متخصصين في مجال أمن المعلومات يقوم بوضع التشريعات والسياسات الأمنية بالمشاركة مع القطاعات الحكومية ومتابعة عملية تطبيقها ودراسة المستجدات والمتغيرات الأمنية؛ لذا فإن الحكومات مطالبة بكسب ثقة مواطنيها عبر تأكيـــدها أن أمن المعلومات في مقدمة أولوياتها في تطبيق الحكومة الإلكترونية.



شكل (٣)

متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية

٢. ١. ٩ معوقات الحكومة الإلكترونية

أولاً: المعوقات التنظيمية:

إن إنتشار استخدام وسائل التقنية بكافة أشكالها المختلفة في المنظمات والأجهزة الحكومية يتطلب توفر متطلبات تنظيمية محددة وواضحة؛ فاستخدام التقنية في ظل عدم وجود تنظيم إداري متطور وواضح لن يضمن النجاح المطلق للمنظمة، واستمرارية الارتقاء بمستوى الأداء وسرعة الإنجاز؛ لأنه سيغلب على استخدامها العشوائية والارتجال، وسيكون ذلك النجاح آلياً ومحدوداً.

ويمكن تحديد أهم المعوقات التنظيمية التي تؤثر في تطبيق الحكومة الإلكترونية على النحو التالي (السبيل، ٢٠٠٣).

١. عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة للمنظمة.
٢. نقص التأهيل والتدريب لدى العاملين في المنظمة.
٣. ضعف قناعة المسئولين بالإدارة العليا بأهمية استخدام أسلوب الحكومة الإلكترونية.
٤. مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم.
٥. عدم التدرج في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٦. الهياكل الوظيفية لا تتضمن وظائف تغطي كافة الأنشطة بالمنظمة.
٧. نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: المعوقات التشريعية:

إن الولوج إلى نمط رقمي بهدف إنجاز التعامل وإدارته يتطلب وجود أُطُرٍ قانونية، تسهل قيام الحكومة الإلكترونية، وتجعل منها مشروعاً يقره الجميع ويلتزم

بمقتضياته. وهو ما يتضمن مجموعة القوانين وتفسيرها، التي تؤطر وتغطي الشرعية للمنظمة لمزاولة مهامها، بما يحقق أهدافها. وكلما كانت تلك الأنظمة واللوائح واضحة ومحددة ومستقرة، فإن ذلك يقضي على الاجتهادات المختلفة في تفسيرها، والتباين في تطبيقها من حين لآخر، وبما يساعد على التطوير والتحديث، واستخدام وسائل التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة.

ومن الصعوبات التي يمكن أن تعيق نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في هذا المجال ما يلي (الريامي، ٢٠٠٣):

١. عدم شمولية الأنظمة واللوائح لجميع أنشطة عمل المنظمة ومجالاته.
٢. عدم وضوح الأنظمة واللوائح، مما لا يساعد على استخدام وسائل التقنية.
٣. جمود القوانين، مما يعيق إدخال كل ما يستجد من تقنية وتحديث.

ثالثاً: المعوقات التشريعية

استخدم اصطلاح أمن المعلومات Information Security، في نطاق أنشطة معالجة البيانات ونقلها بواسطة وسائل الحوسبة والاتصال؛ إذ مع شيوع الوسائل التقنية لمعالجة وتخزين البيانات وتداولها والتفاعل معها عبر شبكات المعلومات -وتحديداً الإنترنت- احتلت أبحاث أمن المعلومات ودراساته مساحة رحبة آخذة في النماء من بين أبحاث تقنية المعلومات المختلفة، بل ربما أمست أحد الهواجس التي تؤرق مختلف الجهات (مكاوي، ٢٠٠٤).

إن أغراض أبحاث أمن المعلومات واستراتيجياته ووسائله -سواء من الناحية التقنية أو الأدائية- وكذلك غرض التدابير التشريعية في هذا الحقل هو ضمان توفر العناصر التالية لأية معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها:

١. السرية أو الموثوقية Confidentiality: وتعنى التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها أشخاص غير مخولين بذلك.
٢. التكاملية وسلامة المحتوى Integrity: التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به، في أية مرحلة من مراحل المعالجة

أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.

٣. استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة Availability: التأكد من استمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات، وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية، وإن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها.

٤. عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به Non-repudiation: ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو مواقعها أنه هو الذي قام بهذا التصرف، بحيث تتوفر قدرة إثبات أن تصرفاً ما قد تم من شخص ما في وقت معين .

رابعاً: الفجوة الرقمية (Digital Divide):

ويقوم مفهوم الفجوة الرقمية على أساس الافتراض بأن هنالك من يملكون المعلومات (e.haves) ومن لا يملكونها (e.haves nots) في عصر الإنترنت. وهذا الأساس في التقسيم قد يشمل جميع السمات الديمغرافية أو بعضها؛ كالعمر والجنس والدخل والتعليم والدين والموقع (Riley, 2004).

وتلعب طبيعة الدول وجغرافيتها دوراً كبيراً في مدى انتشار معلومات الحكومة الإلكترونية وخدماتها واستخدامها وقبولها؛ لذا فإن تلك الظروف تصبح أكثر تحدياً في مبادرات الحكومة الإلكترونية وخاصة في المناطق الجغرافية الواسعة التي يمثل فيها المجتمع الريفي نسبة كبيرة من عدد السكان (Lanwin, 2002).

إن حصر الاستفادة من الخدمات الإلكترونية والوصول إليها بفئة أو منطقة دون غيرها سوف يكون عقبة في تطبيق المشروع، لبقاء جزء كبير من الإدارة يعمل على مواصلة الخدمات بالطريقة التقليدية، وهو ما لا يتناسب مع الرؤية المتكاملة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

ولقد خرج تقرير الأمم المتحدة (UN/ASPA,2005) بمجموعة من التوصيات في تناوله لقضايا الفجوة الرقمية كان أبرزها:

١. الالتزام بأجندة تطوير تقودها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وتكون المساواة على قائمة أولوياتها.
٢. إدراك أهمية توفير تكافؤ الفرص للمجتمع المدني في المشاركة.
٣. الحاجة إلى رؤية لتطوير إستراتيجية (الاندماج المجتمعي) التي تهدف إلى تمكين جميع فئات المجتمع حسب طاقاته.
٤. صياغة إستراتيجية للتطوير تقوم على الاستفادة الفعالة والملائمة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في كل قطاع؛ مما يمكن السوق والحكومة والمواطن من الحصول على المنفعة المتبادلة ولعب أدوار متكافئة.

ويمكن القول إن الحاجة للحصول على وصول (Access) متكافئ يتجذر من حقيقة أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ليست فقط وسيلة، وإنما لديها القدرة على الإعلام وتشكيل نمط الاتصال، وعمليات التفكير والإبداع.

٢. ١. ١٠ الحكومة الإلكترونية في السعودية

تولي المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً للتحول للحكومة الإلكترونية، حيث صدر أمر ملكي برقم ٧/ب/٣٣١٨١ وتاريخ ١٠/٧/١٤٢٤هـ تضمن وضع خطة عمل لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، يتم تنفيذها على مدى خمس سنوات من خلال البرنامج الوطني للتعاملات الإلكترونية الحكومية. وهو يعني الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات في التعاملات الحكومية بكافة أبعادها.

أ. برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية:

يجسد برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) اهتمام السعودية بتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية ويهدف إلى:
١. رفع إنتاجية القطاع العام وكفاءته.
٢. تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وبشكل أيسر.

٣. زيادة عائدات الاستثمار.

٤. توفير المعلومات اللازمة بدقة عالية وفي وقت مناسب.

وتتضمن مشاريع هذا البرنامج في مراحله الأولى:

١. مشروع حصر الخدمات الحكومية.

٢. مشروع البوابة الوطنية للخدمات الحكومية.

٣. مشروع النماذج الإلكترونية (في التعاملات الدورية النمطية) (See: www.mcit.g ov .sa)

وقد انبثق هذا الجهاز من الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات، إذ دعت الخطة إلى تكوين جهة مركزية تشرف على الاتصالات، وانبثق عنها وزارة الاتصالات، وكذلك جهة مركزية تعنى بالحكومة والتجارة الإلكترونية، ولجنة في وزارة المالية تعنى بالمشتريات الحكومية الإلكترونية، ثم تم توحيد هذه الجهود في تشكيل برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية.

وبدأ تنفيذ البرنامج رسمياً في (٢٠٠٥) وأطلق عليه مسمى (يسر). ويعمل البرنامج حالياً على تنفيذ العديد من المشاريع، ومنها إنشاء البوابة الوطنية للخدمات الحكومية، وإنشاء المركز الوطني للتصديق الرقمي، وتوحيد مواصفات أنظمة تقنية المعلومات الحكومية النمطية، وحصر الخدمات الحكومية وتقييم الجاهزية الإلكترونية في القطاع الحكومي.

ويصدر البرنامج تقريراً سنوياً يتناول فيه مراحل التقدم في أعمال البرنامج الحالية، والخطط المستقبلية والمشاريع المنفذة، والأخرى قيد الإنجاز.

كما يقوم البرنامج بجمع المعلومات والمؤشرات الفعلية واستقرائها لتقديم الحكومة الإلكترونية في السعودية، وتزويد المنظمات الدولية بها.

وقد تم تطوير موقع خاص للبرنامج باللغتين (العربية والإنجليزية) على شبكة الإنترنت يحتوي على معلومات متعلقة بمشاريع البرنامج إضافة إلى أبرز المبادرات الوطنية في هذا المجال.

(www.yesser.gov.sa) Or (See :www.saudi.gov.sa)

ومن المهم ذكره أن برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية تجاهل بعداً رئيسياً في مشروع الحكومة الإلكترونية؛ حيث إن القطاع الخاص لم يكن ضمن نطاق عمل البرنامج حتى الآن.

وقد صدر لاحقاً قرار مجلس الوزراء رقم (٤٠) بتاريخ ٢٠٠٦/٣/٢٧م بشأن إقرار ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في الجهات الحكومية. إضافة إلى تخصيص مبلغ ثلاثة مليارات ريال سعودي (٨٠٠ مليون دولار أمريكي) لدعم مشروع الحكومة الالكترونية.

ب. الحكومة الإلكترونية في السعودية

أشارت المنظمة العربية للتنمية الإدارية في تقريرها إلى أن المملكة تتصدر قائمة الدول العربية في مجال خدمات الحكومة الإلكترونية، في دارسة أجرتها المنظمة في كافة بنود المقارنة (عدد المواقع الإلكترونية، توافر نماذج لتقديم الطلبات، الخدمات التفاعلية). وأشار التقرير إلى أن هناك ٣٥ موقعاً للحكومة الإلكترونية في السعودية يؤهلها لتمثل موقعاً متميزاً في التصنيف المعتمد من قبل الأمم المتحدة. ويبين الجدول (٢) مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التقرير الذي أعدته اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكو) لعام 2004.

جدول (٢)

مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في السعودية.

الدولة	عدد السكان	عدد الحواسيب	عدد مستخدمي الإنترنت	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)
السعودية	٢٣,٨٩٨,٠٠٠	١,٨٠٠,٠٠٠	١,٩٢٠,٠٠٠	٠,٥٣

المصدر (الاسكو، ٢٠٠٤)

ويبين التقرير السنوي الذي تصدره الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة ASPA خلال عام (٢٠٠٥) حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في دول العالم، أن هناك تحسناً ملحوظاً في التصنيف الممنوح للسعودية مقارنة بعامي 2003 و2004م. الجدول (٣).

جدول (٣)

تقرير الجاهزية العالمية للحكومة الإلكترونية بدول الخليج العربي ٢٠٠٥م.

الدولة	مؤشر الجاهزية	الترتيب العام ٢٠٠٥م	الترتيب العام ٢٠٠٤م	نسبة التحسين
العالم	٠,٤٢٦٧	-	-	٠,٠١٣٤
الإمارات	٠,٥٧١٨	٤٢	٦٠	١٨
البحرين	٠,٥٢٨٢	٥٣	٤٦	٧-
قطر	٠,٤٨٩٥	٦٢	٨٠	١٨
الكويت	٠,٤٤٣١	٧٥	١٠٠	٢٥
السعودية	0.4105	٨٠	٩٠	١٠
عُمان	٠,٣٤٠٥	١١٢	١٢٧	١٥

(المصدر: UN & PSPA)، 2005

وقد اعتمد التقرير على ثلاثة مؤشرات، هي: الموقع الإلكتروني والبنية التحتية والمؤشر البشري الذي يتعامل مع مستوى التعليم وعدد الطلبة، وقد صنف السعودية في المرتبة (٨٠) من بين دول العالم. كما تطرق التقرير إلى عدم وجود بوابة وطنية موحدة. وجاءت السعودية في المرتبة (٧٣) من حيث التقدم في مراحل الحكومة الإلكترونية. الجدول (٤). وبين أن الخبرات في المستويات الوزارية ما زالت غير مترابطة وغير منسجمة، ولكنها تكشف عن مؤشرات إيجابية.

جدول (٤)

ترتيب السعودية عالميا في تطبيق مراحل الحكومة الإلكترونية (صعودا)

العـــــام	٢٠٠٥	٢٠٠٤	٢٠٠٣
الترتيب العالمي	٣٦	٢٩	١٦

(المصدر: UN & ASPA، 2005)

جـ. مقومات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية العديد من المقومات الأساسية التي تشكل القاعدة لبناء التطبيقات الإلكترونية على مستوى الدولة، وتأييد التقدم الذي تحرزه الدولة في توفير تلك المقومات وكيفية ترتيبها من حيث أولوية التنفيذ وأهميته.

ويمكن أن نلقي الضوء على مدى توفر تلك المقومات في السعودية من واقع نتائج الدراسات الميدانية من خلال ثلاثة محاور رئيسية كما يلي (أبو المعايض، ٢٠٠٤).

المحور البشري:

١. يتمتع الكادر البشري الذي يعمل بالوحدات الإدارية التقنية بالمنظمات الحكومية، بأساس من المعرفة ووضوح في الرؤية تجاه مفهوم الحكومة الإلكترونية؛ مما يمكنه من تشكيل القاعدة في رفع المستوى المعرفي لهم ، ولجميع أفراد الكادر الحكومي.

٢. تملك غالبية القوى العاملة في الوحدات التقنية في المنظمات الحكومية قاعدة من المهارات يمكن أن تدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع الحاجة إلى تطويرها.

٣. تمتلك القيادات السياسية والإدارية رؤية واضحة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

المحور التقني:

١. لدى المنظمات الحكومية الإمكانات التقنية المناسبة للبدء بمشروع الحكومة الإلكترونية، وإن كانت تتطلب دعماً نوعياً وكمياً للمشروع في مراحله المتقدمة.

٢. تتبنى العديد من المنظمات الحكومية أنظمة معلومات إدارية إلكترونية، ولكنها مازالت في طور النمو.

٣. يوجد قطاع خاص تقني ذو نمو سريع، يمكن أن يدخل في شراكة فعالة مع الجهات الحكومية لبناء مشروع الحكومة الإلكترونية.

٤. تتمتع الدولة بقدرات كبيرة في مجال المنظمات المتخصصة في عمليات التعليم والتدريب التقني، سواء الحكومية أو غير الحكومية.
٥. هناك توجه متزايد من قبل المجتمع، وخاصة فئة الشباب نحو اقتناء التقنيات الرقمية واستخدامها.

المحور التنظيمي:

١. تحتاج المنظمات إلى تهيئة البناء التنظيمي والهيكلي بما يتناسب مع متطلبات العمل الإلكتروني.
٢. الحاجة إلى إعادة تصميم العمليات والإجراءات المعتمدة على الورق، إلى عمليات وإجراءات إلكترونية.
٣. الحاجة إلى دعم برامج رفع المستوى المعرفي والتعليم الإلكتروني وإصدار التشريعات والقوانين التي تضمن سرية المعلومات وخصوصيتها.

د. مبادرات ومشاريع العمل الإلكتروني في المدينة المنورة

تمثل المدينة المنورة أنموذجاً على المستوى المحلي في جهودها نحو تطوير مشروعات العمل الإلكتروني، وينبع ذلك من رؤية حاكمها الإداري ممثلاً في أمير المنطقة/الأمير عبدالعزيز بن ماجد، والتزامه باستكمال المشروع الطموح الذي بدأه الأمير/مقرن بن عبدالعزيز أثناء توليه إمارة المنطقة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومن أبرز تلك المبادرات والمشاريع ما يلي: See:almadinah.org.sa

١. إعداد دليل يساعد الجهات في التطبيق لسد الهوة الرقمية، وفي التعريف الأدنى من المتطلبات الواجب توفرها في الجهات؛ لتتمكن من الانضمام إلى الحكومة الإلكترونية، وهي القدرة على تقديم خدمة إلكترونية واحدة على مدى الـ 24 ساعة تقريباً.
٢. اعتمد المشروع على تقييم الجاهزية الإلكترونية للانضمام إلى منظومة العمل المشترك، والاعتماد على معايير ومقاييس عالمية، والاستفادة من التجارب العالمية؛ مثل تجربة الحكومة الماليزية وحكومة دبي، والحكومة البريطانية.

٣. أثمر المشروع طفرة تدريبية في مختلف القطاعات لتدريب منسوبيها؛ ففي إمارة منطقة المدينة المنورة هناك أكثر من (255) متدرب لنيل رخصة القيادة الدولية للحاسب الآلي، فيما يوجد على مقاعد التدريب لنيل الشهادة نفسها أكثر من (١٧) مديراً عاماً من مختلف القطاعات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة، ويشرف على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة إمارة المنطقة.

ومن حيث الحضور الإلكتروني، فهناك الكثير من الأنشطة والمبادرات مثل:

١. موقع (مدينتي) (www.almadinah.gov.sa)، ويعتبر الموقع الرسمي لمشروع الحكومة الإلكترونية، ويقدم خدماته للأفراد والأعمال وعرض الإجراءات المتعلقة بأعمالهم.
٢. موقع (خدماتك) (www.khadmatec.com)، ويتضمن وصلات الكترونية لمعظم الخدمات في المدينة المنورة، إضافة إلى الاستعلام وعرض النماذج الحكومية المختلفة، وتقديم الطلبات، والإعلان عن المناقصات للأجهزة الحكومية بالمدينة المنورة، إضافة إلى جوانب التوعية.
٣. يتوفر على شبكة الإنترنت أكثر من (12) موقعاً رسمياً لبعض الأجهزة الحكومية بالمدينة، فضلاً عن عشرات المواقع للأقسام والفروع الأخرى؛ مثل (المدارس والمستشفيات والمراكز العلمية والهيئات والفعاليات المختلفة)، إلا إنَّ الملاحظ على أغلب تلك المواقع الرسمية على وجه الخصوص عدم تحديثها بصفة مستمرة.
٤. مشروع الصحة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة (Eseha) الذي يتضمن إنشاء نظام إلكتروني شامل للمعلومات الصحية بمنطقة المدينة المنورة؛ بحيث يتيح النظام إمكانية حفظ السجلات الطبية وتخزينها لكافة الجهات المقدمة للخدمات الصحية بالمنطقة.
٥. نشر أكثر من (13) مركزاً للخدمات الإلكترونية تتوزع في كافة أحياء المدينة المنورة، بحيث يمكن للمواطنين والمقيمين والزائرين استخدامها، والاستفادة منها في إنجاز التعاملات الإلكترونية مقابل رسوم رمزية.

٦. عقد الكثير من ورش العمل والنـــدوات، واستضـــافة الوفـــود ذات العلاقـــة بمشروع الحكومة الإلكترونية.

٢. ٢ الدراسات السابقة

يسهم الباحثون في بناء أدبيات الحكومة الالكترونية من خلال جهود علميـــة حثيثة تتمثل في إجراء الدراسات النظرية والتطبيقية، وفي حـــين تعـــاني المكتبـــة العربية ندرة نسبية في الدراسات حول الحكومة الالكترونية وهي دراســـات تتـــاول أغلبها المفهوم الضيق للحكومة الالكترونية، فـــإن الأدب الإداري الأجنبـــي يزخـــر بالعديد من الدراسات المتعمقة والشاملة في هذا المجال.

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤) الموسومة بـــ " الحكومة الالكترونية وتامين خدمات واداء متميز لمستقبل الادارة العامة" وهدفت هذه الدراسة إلى بلورة مفهوم الحكومة الإلكترونية، ودواعي التحول نحو هذا النظام من خلال استخدام شـــبكة المعلومـــات وتكنولوجيا الاتصالات، من خلال استطلاع آراء عينة من مديري الإدارات العامـــة (الحكومية) في محافظة نينوى -العراق. وقد توصلت الدراســـة إلـــى جملـــة مـــن الاستنتاجات أبرزها أن هنالك العديد من المعوقات التشريعية والإدارية التي يجـــب دراستها، إضافة إلى وجود قصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية لـــدى القيـــادات الإدارية العليا.

وأوصت الدراسة بضرورة نشر هذا المفهوم، ووضع خطـــط إســـتراتيجية شاملة مع ضرورة التحول بشكل تـــدريجي وبخطـــط تجريبيـــة، والاســـتفادة مـــن الحكومات والدول التي لها تجارب دولية في هذا المجال.

دراسة (الشوا، ٢٠٠٤) الموسومة بـــ "اتجاهات العاملين في القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الاردن "وتناولت واقع الحكومـــة الإلكترونيـــة فـــي الأردن من خلال آراء العاملين في القطاع العام الأردني نحـــو مفهـــوم الحكومـــة الإلكترونية، ومعوقات التطبيق، وأهم وسائل التفعيل اللازمة لإنجاحها، وبينت نتائج

الدراسة وجود وعي واضح بمفهوم الحكومة الإلكترونية، في حين مثل عامل الكفاءة البشرية، ونقص المعلومات والتشريعات عائقاً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة (العتيبي، ٢٠٠٤) الموسومة بـ "معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع الحكومي الاردني "وتناولت الكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (التشريعية، والاجتماعية، والبشرية، والتقنية) من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني. وقد أظهرت النتائج وجود معوقات تشريعية وتقنية تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة إخراج تشريعات قانونية متكاملة وشاملة للتعاملات الإلكترونية، إضافة إلى إعداد البرامج التعليمية والتدريبية الكافية للكادر البشري، والتركيز على توعية المجتمع من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

تقرير مؤتمر الحكومة الإلكترونية الذي نُظّم برعاية المعهد العربي لإنماء المدن بالتعاون مع البنك الدولي، ومعهد كاليفورنيا للمجتمعات الذكية (٢٠٠٣) والذي ناقش أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وخلص التقرير إلى ضرورة رفع كفاءة تقديم الخدمات والشفافية، والتقليل من البيروقراطية بمفهومها التقليدي، وتوسيع العمل عن بعد للمجتمع. وأوصى بالأخذ بالجوانب التشريعية والإدارية والفنية والإنسانية بعين الاعتبار.

كما أبرز التقرير بعض العقبات التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية، مثل: الأمية الإلكترونية، والحاجز الرقمي، وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات، وضعف الوعي العام بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية ومزاياها.

دراسة (العواملة، ٢٠٠٢) الموسومة بـ "الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة "وتناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية، ودواعي التحول نحو هذا المفهوم من خلال المسح الميداني لآراء عينة من موظفي القطاع العام في قطر. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج (من الجانب التطبيقي) دلت على أن لمفهوم الحكومة الإلكترونية حضوراً لدى الباحثين في التحول إلى هذا النظام، وأوصت بضرورة

التخطيط الاستراتيجي، كما أظهرت الدراسة توقعات بوجود معوقات حيوية ومهمة تؤثر على التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

دراسة (أحمد، ٢٠٠٢) الموسومة بـ"امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع الحكومي في الاردن" والتي تناولت إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع العام في الأردن ضمن أربعة محاور؛ هي البنية التحتية والقانونية والتشريعية والإدارية، وهدفت الدراسة إلى اختبار اثر اختلاف المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة، والنوع لدى الفئة المبحوثة من وجهة نظرهم نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية؛ تعزى إلى المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة ونوع الموظفين.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Yu and Fang, 2005) وتوصلت من خلال دراسة حالة كل من (الصين وكوريا) إلى أن الحكومات في الدول النامية تستطيع أن تلعب دوراً هاماً في عملية تطوير البنية التحتية الإلكترونية، عن طريق المراقبة والدعم والرعاية والتمكين، كما أن الأدوار الإستراتيجية للحكومة من منظور التدخل المباشر، وغير المباشر تحتاج إلى التغيير على مستويات مختلفة من تطوير البنية التحتية الإلكترونية.

دراسة (Worrall and Cooper, 2005) حول استخدام نظم المعلومات والتكنولوجيا في الوكالات الحكومية البريطانية، وقد درس الباحثون خلالها فترة (٧) سنوات في ٢٠٠ وكالة حكومية لمتابعة كيفية إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ITC) بفعالية في القطاع الحكومي، وأظهرت نتائج الدراسة أن (٤٢%) من المديرين في أقسام الوكالات الحكومية لم يتم تدريبهم على الإطلاق، وقد جاء المديرون في الإدارة العليا أقل معدل تدريب؛ بمعدل يوم واحد في كل عام.

دراسة مركز (Vanson Bourne Survey, 2005) التي قدمت لمعهد (ILOG) وتناولت الإستراتيجيات الرئيسة لنظم المعلومات في منظمات القطاع العام في المملكة المتحدة، والاتجاهات نحو الأهداف ذات الأولوية لإدارة نظم معلومات

القطاع العام من خلال دراسة آراء (١٠٠) من متخذي القرار في أقسام نظم المعلومات، وبينت الدراسة أن (٧٠%) من العينة المبحوثة يرون أن استكمال مشروع الحكومة الإلكترونية بنهاية عام ٢٠٠٥م، من ضمن أولوياتهم. كما أشارت الدراسة إلى بعض التحديات التي تواجه تلك المنظمات، وأوصت بضرورة الاهتمام بتحسين الخدمات قبل البدء بتحويلها إلكترونياً، والتنفيذ الفعال لإدارة عمليات الأعمال، وإدارة علاقات العمال إضافة إلى تقنية المعلومات.

وقدم (Torres and Pina, 2005) وآخرون دليلاً عملياً على طبيعة مبادرات الحكومة الإلكترونية والحكم الإلكتروني؛ من خلال دراسة اتجاهات المواطنين، وتحليل الحضور الإلكتروني على الشبكة في ٣٥ مدينة عبر ١٢ دولة أوروبية تمثل ما نسبته ٨٠% من عدد سكان أوروبا.

وبينت الدراسة أنه على الرغم من أن أغلب الحكومات الداخلية قد أنجزت المرحلة الأولى من الحكومة الإلكترونية التي أطلق عليها مرحلة لوحة الإعلانات؛ (Billboard) أي مرحلة وضع الخدمات والحضور على الشبكة، إلا أن التحليل أظهر عدم تفوقها في مستوى الخدمات الإلكترونية، ولم تكن مدروسة في مستوى الديمقراطية الإلكترونية، كما أظهرت أهمية العامل السياسي في مشروع الحكومة الإلكترونية.

التقارير السنوية للأمم المتحدة (UN World Public Sector Reports) للأعوام الثلاثة الأخيرة على التوالي ٢٠٠٥ - ٢٠٠٤ - ٢٠٠٣ بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (ASPA) حول جاهزية الحكومة الإلكترونية في دول العالم. اعتماداً على المؤشرات المعتمدة في التصنيف وتشمل (الموقع الإلكتروني، والبنية التحتية ومستوى المشاركة والشمولية الإلكترونية). وأبرز التوصيات التي خرجت بها تلك التقارير.

تقرير الدراسات السنوية للهيئة الأوربية(European Communities, 2005) لخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة (١٤,٠٠٠) موقع إلكتروني واختبارها في (٢٥) دولة أوروبية، حيث تضمنت نتائج الدراسة أن (٩٠%) من مقدمي الخدمات العامة حالياً قد أنجزوا المرحلة الأولى من مراحل الحكومة

الإلكترونية، في حين أن (٤٠%) منهم في المرحلة الثانية، وبينت أن أبرز التحديات الحالية هي التأكد من كون خدمات الحكومة الإلكترونية مكثفة وواضحة؛ لتحقيق أقصى كفاءة ممكنة للأعمال والمواطنين. كما أشارت الدراسة إلى التقدم المطرّد في التطوير وإيصال الخدمات في دول الاتحاد الأوروبي ، وقد جاءت السويد أكثر الدول تقدماً في الخدمات العامة الإلكترونية، وتلتها النمسا ثانياً. وأوصت الدراسة بضرورة تعميق الاتصال بين الإدارة العليا، والمستويات الأخرى في التنظيم.

ودرس (West, 2004) اتجاهات المواطنين نحو الحكومة الإلكترونية وآراء المديرين نحو الحكومة الالكترونية، إضافة إلى تحليل للمواقع الإلكترونية للحكومة الفدرالية بالولايات المتحدة الأمريكية. ووجد أن هناك زيادة ذات دلالة في الاتجاهات نحو فعالية الحكومة، من خلال دخولهم للمواقع الإلكترونية الحكومية. وبينت الدراسة أن الحكومة الرقمية لديها القدرة على تحويل طريقة إيصال الخدمات، وبالتالي تحول في اتجاهات المواطنين.

دراسة (Pardo and Jonp, 2004) وهدفت إلى التعرف على دور المديرين التنفيذيين في المنظمات الحكومية العالمية، وفي تحسين جودة وكلفة خدمات الحكومة من خلال نظم الحكومة الإلكترونية الجديدة. وبينت الدراسة أن نجاح المديرين سينعكس إيجاباً على المواطنين والأعمال الحكومية الأخرى وسهولة وصولهم للحكومة الإلكترونية، وقدمت الدارسة منظوراً حول كيفية بناء الثقة مع المواطنين والطرق والأساليب المناسبة لتعميق قدرة الإدارة ونظم المعلومات للمنظمات الحكومية.

دراسة (Dalziell, 2004) تناولت تزايد رغبة الحكومات في استخدام الانترنت للتواصل بطرق جديدة مع مواطنيها، من خلال دراسة دولية شملت (٣٧) دولة تم تكرارها على مدى ثلاث سنوات (٢٠٠٣ -٢٠٠٢- ٢٠٠١) من خلال تعاون ثلاثة مصادر بحوث مختلفة. اختبرت اتجاهات المواطنين وسلوكهم تجاه الحكومة الإلكترونية، وتناولت (٥) أنواع من السلوك: طلب المعلومات والتحميل والاستشارة وتوفير المعلومات والتحويل. كما درست وجهة نظر المستخدمين حول مدى ثقتهم في تزويد معلوماتهم الشخصية مثل (البطاقات التأمينية) للوكالات الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومات تواجه تحدياً كبيراً من أجل تعزيز الثقة في سرية المعلومات بين مواطنيها.

وأوصت دراسة (Banerjee & Chau, 2004) التي تضمنت دراسة تحليلية لمشاريع الحكومة الالكترونية في بعض الدول النامية، بهدف الوصول إلى إطار عملي يمثل نقطة التقاء بين الدول المبحوثة، بأنه عند إطلاق برنامج الحكومة الالكترونية يجب أن يكون البرنامج مخططاً له بدقة وشمولية، وترى الدراسة أن الحكومة الالكترونية تحتاج إلى قيادة الكترونية تتعامل ضمن إطار عملي واقعي، وتتجه نحو المواطن. وكشفت الدراسة عن صعوبة الوصول إلى المراحل المتقدمة في الحكومة الالكترونية في الحكومات النامية في ظل الظروف البيئية الحالية (انعدام الشفافية وضعف المشاركة وقلة الدعم السياسي).

دراسة (Lazer & Scharf, 2004) وبحثت التحديات الإدارية لإدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية، وتحديداً حداثة المفهوم والتعاون بين الوكالات الحكومية؛ مما يتطلب خيارات جديدة في طريقة عمل الحكومة والحاجات الوطنية المطلوبة للتوازن والتناغم والتكامل بين الوكالات الحكومية، وجادلت الدراسة بأن الهرمية حكماً بفشل الحكومة الإلكترونية؛ وذلك من خلال دراسة آراء جميع المشاركين في أربع حكومات إلكترونية (اثنتان منها في الولايات المتحدة الأمريكية، واثنتان في السويد) من حيث التركيز على المعرفة التشاركية، وكيفية تنظيم الجهود، وربط الوكالات المتعددة بالمشروع.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات حول كيفية إدارة مرحلتين هامتين من مراحل الحكومة الإلكترونية؛ هماالمفهوم والتطبيق.

دراسة (Kostopoulos, 2003) هدفت إلى تقديم مراجعة لمبادرات الحكومة الإلكترونية في دول الخليج العربي في سعيها لتطوير قدراتها التقنية من أجل تعزيز خدماتها لمواطنيها، وتناولت دراسة الحكومات في جميع دول الخليج العربي الستة، ولخصت رسالتها في أن الحكومة الإلكترونية تمثل جزءاً تكاملياً (مكملاً) في حياة تلك الدول مع زيادة الوعي الاجتماعي فيها، مثمنة الرسالة الثنائية لحكومة دبي في التفاعل مع كافة الأهداف، وفي الدور الاقتصادي القيادي.

واختبرت دراسة (Moon, 2002) واقع تنفيذ الحكومة الالكترونية على مستوى البلديات، وتقييم فاعليتها؛ بالاعتماد على دراسة بيانات (الحكومة الالكترونية لعام ٢٠٠٠) التي تم جمعها من قبل مؤسسة التكنولوجيا العامة، وجمعية إدارة المدينة الدولية (ICMA)، وقد شملت دراسة أداء الحكومة الالكترونية في ١٤٧١ من البلديات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية؛ من حيث (الموقع الالكتروني وأقدميته والشبكة الداخلية (Intranet) والخطة الاستراتيجية للحكومة الالكترونية، ومراحل تنفيذها). وكشفت الدراسة عن عاملين مؤسسيين (حجم الحكومة ونوعها) يساهمان إيجابا في تنفيذ الحكومة الالكترونية؛ حيث إن المنظمات الكبيرة تميل إلى الإبداع وتبني تكنولوجيا حديثة؛ بسبب كثرة أعضائها؛ وبالتالي جعل الحكومة أكثر كفاءة. كما تساهم سياسة إدارة المجلس البلدي من حيث (النزعة الاحترافية والاستجابة للإصلاح) في نجاح التطبيق. وبشكل عام خلصت الدراسة إلى أن الحكومة الالكترونية تم تطبيقها من قبل العديد من البلديات، إلا أنها ما زالت في المرحلة الأولى، ولم تحصل بعد على الكثير من النتائج المتوقعة، وأشارت الدراسة إلى وجود معيقات مشتركة تواجه تقدم الحكومة الالكترونية؛ مثل: انعدام الدعم المالي، والقدرات البشرية والتقنية وقضايا تشريعية، مثل: الخصوصية.

وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على التكامل العمودي والأفقي والمشاركة العامة، ووصول المواطنين والعدالة في التوزيع الرقمي، وتطوير تشريعات تأخذ بالاعتبار الحكومة الالكترونية.

٢ . ٣ أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟
٢. ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

٣. ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحـو تـوافر وسـائل التفعيـل لمشروع الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة ؟
٤. ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو المعوقات التـي تعتـرض تطبيق الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة ؟

٢. ٤ فرضيات الدراسة:

١. **الفرضية الأولى:** "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالـة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (مفهوم الحكومة الالكترونيـة) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).
٢. **الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مسـتوى الدلالـة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (دعم الإدارة العليا) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).
٣. **الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مسـتوى الدلالـة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (مدى توافر وسائل التفعيـل) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).
٤. **الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مسـتوى الدلالـة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (المعوقـات التـي تعتـرض التطبيق) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهـل العلمـي، الخبرة).

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ فعلى صعيد البحث الوصفي تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تشكل روافد حيوية في الدراسة، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم جمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة)،وتم تحليلها إحصائيا للإجابةعن أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضياتها.

٣. ١ مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المديرين العاملين في الإدارات والمؤسسات الحكومية (العامة) وعددها (١٤) وحدة ادارية، والتي تم تطبيق الحكومة الالكترونية فيها بمنطقة المدينة المنورة والبالغ عددهم (٤٢٠) مديراً، والجدول التالي يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الإدارات والمؤسسات الحكومية التي تطبق الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة:

جدول (٥)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الإدارات والمؤسسات الحكومية التي تطبق الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة.

الإدارة (المؤسسة)	العدد	العينة
فرع وزارة التجارة.	١٨	٦
فرع وزارة المالية.	٣٢	١٤
فرع وزارة الحج	١٨	١٣
فرع وزارة العمل.	١٦	٦
فرع ديوان الخدمة المدنية	٢٥	١٠
أمانة المدينة المنورة	٤٤	١٩
إدارة التربية والتعليم (بنين -بنات).	٤١	٢٠
مديرية الشئون الصحية.	٢٥	٨
إدارة الأحوال المدنية	١٨	٧
مصلحة الزكاة والدخل.	٢٧	١١
مصلحة المياه.	٣٤	١٨
أعضاء المجلس البلدي بالمدينة.	١٨	١٢
امارة منطقة المدينة المنورة	٨٥	٢١
جامعة طيبة.	١٩	٩
المجموع	**٤٢٠**	**١٧٤**

٣. ٢ عينة الدراسة والاجراءات:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، بلغ حجمها (١٧٤) مشاركاً، بعد الحصول على موافقة الجهات المسؤولة بمنطقة المدينة المنورة، والتي قامت بتزويد كافة القطاعات الحكومية بالمنطقة بخطاب رسمي، أُرسل بواسطة البريد الالكتروني والفاكس، يتضمن توجيها بالتعاون مع الباحث وتزويده بالمعلومات اللازمة للدراسة، وقد تم توزيع الاستبانات على جميع أفراد العينة باليد، ومن خلال مغلفات مغلقة مدون عليها اسم المشارك في الدراسة، واستلامها بنفس الطريقة، وبما نسبته (٤١,٤%) من مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع (١٤٦) استبانة، وتم استبعـــاد (٦)

استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل؛ وبذلك خضعت للتحليل الإحصائي (١٤٠) استبانة، وقد بلغت نسبة الاستبانات التي خضعت للتحليل الإحصائي (٣٣,٣%) من مجتمع الدراسة.

٣. ٣ أداة الدراسة:

تكونت الأداة من جزأين رئيسين:

١. الجزء الأول: يشمل معلومات المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية).

٢. الجزء الثاني: طور الباحث استبانة بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، احتوت على (٣٠) فقرة لقياس الأبعاد التالية:

١. الاتجاهات نحو مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية، وقيست بالفقرات (من: ١ -٧).

٢. الاتجاهات نحو دعم الإدارة العليا، وقيست بالفقرات (من: ٨ -١٥).

٣. الاتجاهات نحو توافر وسائل التفعيل، وقيست بالفقرات (من: ١٦ -٢٢).

٤. الاتجاهات نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقيست حسب نوع المعوقات بالفقرات كالتالي: (معوقات تقنية:٢٣، ٢٤)، (معوقات تشريعية: ٢٥، ٢٦)، (معوقات تنظيمية:٢٧، ٢٨)، (معوقات اجتماعية: ٢٩، ٣٠)، وذلك وفقاً لمقياس ليكرت، والذي يتكون من (٥) إجابات، تعطي كل واحدة وزناً معيناً كالتالي:

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	٥	٤	٣	٢	١

واستنادا إلى ذلك، فإن قيم المتوسطات الحسابية سيتم التعامل معها بناء على درجة موافقة أفراد العينة على الفقرات أو عدمه على النحو التالي:

٥. من (١ -٢,٥) تمثل اتجاهاً ادنى من المتوسط العام.
٦. من (٢,٥١ -٣,٥) تمثل اتجاهاً متوسطاً.
٧. من (٣,٥١ -٥) تمثل اتجاهاً اعلى من المتويط العام.

٣. ٤ صدق أداة الدراسة:

بعد أن تم عرض الاستبانة على (٧) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة. تم إعادة صياغة الأداة وتعديلها وفقاً لملاحظات المحكَّمين، وما اقترحوه من تعديلات لتتلاءم وأهداف الدراسة

٣. ٥ ثبات أداة الدراسة:

جرى استخراج قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقراتها، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٦)

معاملات الثبات لجميع متغيرات وأبعاد الدراسة

رقم الفقرة في الإستبانة	البعد	معامل الثبات
١ -٧	مفهوم الحكومة الالكترونية	٠,٧٧٠
٨ -١٥	دعم الإدارة العليا	٠,٧٨٠
١٦ -٢٣	توفر وسائل التفعيل	٠,٧١٠
٢٤ -٣٠	معوقات الحكومة الالكترونية	٠,٧٣٣
١ -٣٠	الكلي للاستبانة	٠,٨٣٥

ويتبين من خلال الجدول رقم (٦) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة وأبعادها مناسبة لأغراض الدراسة؛ حيث بلغت (٠,٨٣٥)؛ مما يدل على الاستقرار والثبات والاتساق.

٣. ٦ المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.V-10):

١. مقاييس الإحصاء الوصفي(Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة اعتمادا على التكرارات والنسب المئوية، كذلك تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للاجابة عن أسئلة الدراسة.
٢. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق بين تصورات المبحوثين نحو مفهوم الحكومة الالكترونية، ودعم الإدارة العليا، ومدى توافر وسائل التفعيل،والمعوقات التيتعترض التطبيق تعزى الى المتغيرات الديمغرافية (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية).

الفصل الرابع
عرض نتائج الدراسة وتحليلها

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن (مدى وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل للمشـــروع والمعوقـــات التـــي تعتـــرض تطبيقه)، من وجهة نظر مديري الإدارات الحكومية (المستوي التنفيذي) بمؤسســـات القطاع العام وفروع الوزارات بمنطقة المدينة المنورة، وعلاقتها ببعض المتغيرات؛ كالنوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، وفي ما يلـــي عـــرض لنتـــائج الدراسة.

٤. ١ خصائص عينة الدراسة:

يوضح الجدول التالي رقم (٧) خصائص عينة الدراسة المختلفة:

جدول (٧)

خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	التكرارات	النسب المئوية %
النوع	ذكر	١٣٢	٩٤,٣
	أنثى	٨	٥,٧
العمر	٢٥ سنة فأقل	١	٠,٧
	٢٦ – ٣٥	٣٢	٢٢,٩
	٣٦ – ٤٥	٥١	٣٦,٤
	٤٦ سنة فأكثر	٥٦	٤٠,٠
المؤهل العلمي	ثانوية أو أقل	١٦	١١,٤
	دبلوم كلية متوسطة	٥	٣,٦
	بكالوريوس	٧٣	٥٢,١
	دراسات عليا	٤٦	٣٢,٩
الخبرة العلمية	خمس سنوات فأقل	٥	٣,٦
	٦ - ١٠ سنوات	٢٨	٢٠,٠
	١١ - ١٥ سنة	١٢	٨,٦
	١٦ سنة فأكثر	٩٥	٦٧,٨

أظهر الجدول رقم (٧) أن نسبة الذكور في العينة قد بلغت النسبة الاعلى، بينما بلغت نسبة الإناث اقل من عشر المبحوثين ، وهذا يعكس اعتماد المجتمع الوظيفي في المملكة العربية السعودية بشكل كبير على الذكور، وإن كان في الآونة الأخيرة -ومع الطفرة في التعليم ولاسيما للإناث - شهد ارتفاع نسبة مشاركة الإناث السعوديات في الحياة العملية، ولاسيما في مجالي التعليم والصحة.

ويتضح من الجدول (٧) أن نسبة المديرين الحكوميين في فئة العمر الصغيرة تكاد تكون منعدمة؛ حيث بلغ عدد هؤلاء (١) فقط ، في حين بلغت نسبة المديرين في الفئة العمرية (٢٦ -٣٥) ٢٢,٩%، بينما بلغت نفس النسبة للمديرين في الفئة العمرية (٣٦ -٤٥)، أما فئة العمر الكبيرة (٤٦) عاماً فأكثر) فقد بلغت النسبة الأكبر، وهو ما يكشف عن استمرارية ضعف الثقة في قدرة الكفاءات البشرية الشابة على تحمل مسؤولية قيادة تلك الإدارات.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي لأفراد العينة من المديرين الحكوميين يوضح الجدول (٧) أن نسبة الحاصلين على الشهادة الثانوية أو أقل قد بلغت (١١,٤%)، في حين كانت النسبة الاقل للمديرين الحاصلين على شهادة متوسطة -دبلوم ، بينما شكلت نسبة الحاصلين علي شهادة جامعية (بكالوريوس -ليسانس) النسبة الأعلى بين النسب، أما بالنسبة للمديرين الحاصلين علي شهادة دراسات عليا (دبلوم عالي - ماجستير -دكتوراه) فقد بلغت (٣٢,٩%) وهي تعتبر نسبة كبيرة أيضاً. ويتضح من ذلك أن اكثر من ثلثي أفراد العينة حاصلون على شهادة جامعية أو أعلى؛ مما يدل على ارتفاع المستوى التعليمي بين المديرين في القطاع الحكومي.

وأظهرت نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول (٧) أن نسبة المديرين الحكوميين الذين تبلغ مدة خبرتهم ١٦ سنة فأكثر قد بلغت النسبة الاعلى، في حين كانت نسبة لفراد العينة الذين بلغت خبرتهم خمس سنوات الاقل، أما الفئات الوسطى في الخبرة العملية من (٦ -١٠) سنوات و(١١ -١٥) سنة فقد بلغت هذه النسب (٢٠%، ٨,٦%) على الترتيب، وتبين تلك النسب أن أكثر من ثلثي المديرين الحكوميين لديهم خبرة عملية كبيرة. وقد يعود ذلك إلى ما تتطلبه طبيعة تلك المواقع

المتقدمة ومهامها نسبياً من خبرة طويلة في المجال الإداري، وعلى الرغم من أن (تدوير العمل) لا يندرج ضمن غرض الدراسة من حيث اكتساب النسبة الكبيرة من الفئة المبحوثة على تلك السنوات من الخبرة في نفس الموقع، فإن ذلك قد يكون سبباً آخراً لتلك النسبة.

٤. ٢ الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول:ماتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

وللاجابة على هذا السؤال تشير نتائج الجدول رقم (٨) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة قد جاء متوسطا، وقد بلغ (٣,٤٠) بانحراف معياري (٠,٧٣)؛ مما يدل على وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية بشكل عام لدى أفراد العينة.

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس مدى وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق للمتوسط
١	لدي العاملين رغبة واضحة في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية.	٣,٣٣	١,٢٢	٦٦,٦	متوسط	٦
٢	ستقلل الحكومة الالكترونية من التعقيد الإداري في المؤسسة.	٣,٤٨	١,١١	٦٩,٦	متوسط	٣
٣	توجد معرفة لدي العاملين بأبعاد الحكومة الالكترونية.	٣,٠٥	١,٠٤	٦١,٠	متوسط	٧
٤	يتخوف بعض العاملين من التحول نحو الحكومة الالكترونية.	٣,٤٦	١,٢٠	٦٩,٢	متوسط	٤
٥	استجابة العاملين للمشاركة في تطبيق الحكومة الالكترونية مشجعة.	٣,٥١	١,١٥	٧٠,٢	مرتفع	٢
٦	أدرك مفهوم الحكومة الالكترونية واهميتها.	٣,٣٥	١,٠٩	٦٧,٠	متوسط	٥

٧	لا توجد مقاومة للتغيير في التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية بين العاملين.	٣,٦٤	١,٠٢	٧٢,٨	مرتفع	١
-	**المتوسط الحسابي العام**	٣,٤٠	٠,٧٣	٦٨,٠	**متوسط**	-

وقد جاءت الفقرة رقم (٧) (لا توجد مقاومة للتغيير في التحول نحو تطبيق الحكومة الالكترونية بين العاملين) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (٣,٦٤) وانحراف معياري (١,٠٢)، تلا ذلك الفقرة رقم (٥) (استجابة العاملين للمشاركة في تطبيق الحكومة الالكترونية مشجعة) بمتوسط حسابي (٣,٥١) وانحراف معياري (١,١٥)، تلا ذلك الفقرة رقم (٢) (الحكومة الالكترونية ستقلل من التعقيد الإداري في المؤسسة) بمتوسط حسابي (٣,٤٨) وانحراف معياري (١,١١)، تلا ذلك الفقرة رقم

(٤) (يتخوف بعض العاملين من التحول نحو الحكومة الالكترونية)، بمتوسط حسابي (٣,٤٦) وانحراف معياري (١,٢٠)، تلا ذلك الفقرة رقم (٦) (أدرك مفهوم الحكومة الالكترونية..)، بمتوسط حسابي (٣,٣٥) وانحراف معياري (١,٠٩)، تلا ذلك الفقرة رقم (١) (لدى العاملين رغبة واضحة في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية)، بمتوسط حسابي (٣,٣٣) وانحراف معياري (١,٢٢)، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (٣) (توجد معرفة لدى العاملين بأبعاد الحكومة الالكترونية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٠٥) وانحراف معياري (١,٠٤).

السؤال الثاني: ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة ؟

يشير الجدول رقم (٩) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة عن مدى دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية قد جاء متوسطاً، وقد بلغ (٣,٣٦) بانحراف معياري (٠,٧٥).

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس مدى دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الاهمية	المستوى وفق للمتوسط
٨	تحرص الإدارة العليا علي تعريف العاملين لديها بمضمون الحكومة الالكترونية وبيان مزاياها لهم وللمؤسسة.	٣,٢١	١,٢٨	٦٤,٢	متوسط	٦
٩	يستحوذ مفهوم الحكومة الالكترونية على تفكير المديرين نظرا لأهمية دوره في رفع كفاءة المستويات.	٢,٨٦	١,٢٠	٥٧,٢	متوسط	٨
١٠	تتبنى الإدارة العليا نشر مفهوم إدارة الحكومة الالكترونية على كافة المستويات.	٣,٨٩	١,١٢	٧٧,٨	مرتفع	١
١١	تلتزم الإدارة العليا بعقد الندوات والدروس لتعريف المواطنين بأهمية الحكومة الالكترونية وفوائدها.	٣,٥٦	١,٢٢	٧١,٢	مرتفع	٣
١٢	تلتزم الإدارة العليا بتقديم الدعم الكافي لتحسين البنية التحتية للحكومة الالكترونية وتطويرها.	٣,٤٦	١,١٢	٦٩,٢	متوسط	٤
١٣	تشكل الإدارة العليا فرق عمل تتعاون وتنسق فيما بينها لتنفيذ برامج واستراتيجيات مشروع الحكومة الالكترونية.	٢,٨٨	١,١٧	٥٧,٦	متوسط	٧
١٤	تشجع الإدارة العليا علي تنفيذ برامج تدريبية تركز علي تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية.	٣,٢٣	١,٣٦	٦٤,٦	متوسط	٥
١٥	توفر الإدارة العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل مهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٣,٨٠	١,٠٩	٧٦,٠	مرتفع	٢
-	**المتوسط الحسابي العام**	**٣,٣٦**	**٠,٧٥**	**٦٧,٢**	**متوسط**	**-**

وقد جاءت الفقرة رقم (١٠) (تتبنى الإدارة العليا نشر مفهوم إدارة الحكومة الالكترونية على كافة المستويات) في المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (١٥) (توفر الإدارة العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل مهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٣,٨٠)، وانحراف معياري (١,٠٩)، تلاها الفقرة رقم (١١) (تلتزم الإدارة العليا بعقد الندوات والدروس لتعريف المواطنين بأهمية الحكومة الالكترونية

وفوائدها) بمتوسط حسابي (٣,٥٦) وانحراف معياري (١,٢٢)، تلاها الفقرة رقم (١٢) (تلتزم الإدارة العليا بتقديم الدعم الكافي لتحسين البنية التحتية للحكومة الالكترونية وتطويرها) بمتوسط حسابي(٣,٤٦) وانحراف معياري (١,١٢)، تلاها الفقرة رقم (١٤) (تشجع الإدارة العليا على تنفيذ برامج تدريبية تركز علي تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي (٣,٢٣) وانحراف معياري (١,٣٦)، تلاها الفقرة رقم (٨) (تحرص الإدارة العليا علي تعريف العاملين لديها بمضمون الحكومة الالكترونية وبيان مزاياها لهم وللمؤسسة) بمتوسط حسابي (٣,٢١) وانحراف معياري (١,٢٨)، تلاها الفقرة رقم (١٣) (تشكل الإدارة العليا فرق عمل تتعاون فيما بينها وتتعقد لتتفقد برامج باستراتجيات مشروع الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي (٢,٨٨) وانحراف معياري (١,١٧)، واخيرا جاءت الفقرة رقم (٩) (يستحوذ مفهوم الحكومة الالكترونية على تفكير المديرين نظرا لأهمية دوره في رفع كفاءة المستويات) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٨٦) وانحراف معياري (١,٢٠).

السؤال الثالث: ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو توافر وسائل التفعيل لمشروع الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة ؟

يشير الجدول رقم (١٠) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس وسائل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية قد جاء مرتفعـــا، وقد بلغ (٣,٥٦) بانحراف معياري (٠,٦٥).

جدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس وسائل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق للمتوسط
١٦	يتوفر موقع الكتروني خاص بالمؤسسة على شبكة الانترنت.	٣,٤٢	١,١٢	٦٨,٤	متوسط	٥
١٧	توجد استراتيجية مكتوبة لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في المؤسسة.	٣,٠١	١,٢٢	٦٠,٢	متوسط	٧
١٨	يتوفر في المؤسسة متخصصون في إدارة مشروع الحكومة الالكترونية.	٣,٨٧	١,٠٩	٧٧,٤	مرتفع	١
١٩	يتوفر الاتصال بشبكة الانترنت في مكان العمل.	٣,٣٦	١,١١	٦٧,٢	متوسط	٦
٢٠	تتوفر شبكة اتصال معلوماتية داخل المؤسسة (انترانت).	٣,٧٩	٠,٩٦	٧٥,٨	مرتفع	٣
٢١	يوجد تخطيط نحو التحول للعمل الالكتروني في المؤسسة .	٣,٦٤	١,٠٢	٧٢,٨	مرتفع	٤
٢٢	يوجد نظام للدفع الالكتروني في المؤسسة.	٣,٨٢	١,١٠	٧٦,٤	مرتفع	٢
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٥٦	٠,٦٥	٧١,٢	مرتفع	-

وقد جاءت الفقرة رقم (١٨) (يتوفر في المؤسسة متخصصون في إدارة مشروع الحكومة الالكترونية) في المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (٢٢) (يوجد نظام للدفع الالكتروني في المؤسسة) بمتوسط حسابي (٣,٨٢) وانحراف معياري (١,١٠)، تلاها الفقرة رقم (٢٠) (تتوفر شبكة اتصال معلوماتية داخل المؤسسة (انترنت) بمتوسط حسابي (٣,٧٩) وانحراف معياري (٠,٩٦)، تلاها الفقرة رقم(٢١) (يوجد تخطيط نحو التحول للعمل الالكتروني في المؤسسة) بمتوسط حسابي

(٣,٦٤) وانحراف معياري (١,٠٢)،)، تلاها الفقـرة رقـم (١٦) (يتـوفر موقـع الكتروني خاص بالمؤسسة على شبكة الانترنت) بمتوسط حسابي (٣,٤٢) وانحراف معياري(١,١٢)، تلاها الفقرة رقم (١٩) (يتوفر الاتصال بشبكة الانترنت في مكـان العمل) بمتوسط حسابي (٣,٣٦) وانحراف معياري (١,١١)، وأخيراً جاءت الفقـرة رقم (١٧) (توجد استراتيجية واضحة لتطبيق مشروع الحكومـة الالكترونيـة فـي المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٠١) وانحراف معياري (١,٢٢).

السؤال الرابع: ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو المعوقـات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية بمنطقة المدينة المنورة ؟

يشير الجدول رقم (١١) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية قـد جـاء مرتفعاً، وقد بلغ (٣,٥٩) بانحراف معياري (٠,٦٤)

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق المتوسط
٢٣	يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام مشروع الحكومة الالكترونية.	٣,٦٩	١,١٨	٧٣,٨	مرتفع	٥
٢٤	البنية التحتية المعلوماتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الالكترونية.	٣,٨٨	٠,٩٨	٧٧,٦	مرتفع	٢
٢٥	لا يوجد قانون متخصص للمعاملات الالكترونية في المؤسسة.	٣,٧٣	١,٠٩	٧٤,٦	مرتفع	٤
٢٦	لا يوجد تشريعات تقر التوقيع الالكتروني في المؤسسة.	٣,١٦	١,١٢	٦٣,٢	متوسط	٨
٢٧	يعيق الهيكل التنظيمي الحالي نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية.	٣,٧٤	١,١٥	٧٤,٨	مرتفع	٣
٢٨	يصعب تطبيق الحكومة الالكترونية في ظل بيئة العمل الحالية	٣,٢١	١,٠٣	٦٤,٢	متوسط	٧
٢٩	صعوبة وصول المستخدم إلى شبكة الانترنت تؤثر سلبا على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية .	٣,٣٦	١,١٦	٦٧,٢	متوسط	٦
٣٠	لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.	٣,٩٥	١,٠٧	٧٩,٠	مرتفع	١
-	**المتوسط الحسابي العام**	**٣,٥٩**	**٠,٦٤**	**٧١,٨**	**مرتفع**	**-**

وقد جاءت الفقرة رقم (٣٠) (لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.) في المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (٢٤) (البنية التحتية المعلوماتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي (٣,٨٨) وانحراف معياري (٠,٩٨)، تلاها الفقرة رقم (٢٧) (يعيق الهيكل التنظيمي الحالي نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي (٣,٧٤) وانحراف معياري(١,١٥)، تلاها الفقرة رقم (٢٥) (لا يوجد قانون متخصص للمعاملات

الالكترونية في المؤسسة) بمتوسط حسابي (٣,٧٣) وانحــراف معيــاري (١,٠٩)، تلاها الفقرة رقم (٢٣) (يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام مشروع الحكومــة الالكترونية) بمتوسط حسابي (٣,٦٩) وانحراف معياري(١,١٨)، تلاها الفقرة رقــم (٢٩) (صعوبة وصول المستخدم إلى شبكة الانترنت يؤثر سلبا على تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي (٣,٣٦) وانحراف معيــاري(١,١٦)، تلاهــا الفقرة رقم (٢٨) (يصعب تطبيق الحكومة الالكترونية في ظل بيئة العمل الحاليــة) بمتوسط حسابي (٣,٢١) وانحراف معياري (١,٠٣)، وأخيراً جاءت الفقــرة رقــم (٢٦) (لا يوجد تشريعات تقر التوقيع الالكتروني في المؤسسة) في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (٣,١٦) وانحراف معياري (١,١٢).

٤. ٣ اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة العملية)".

ولاختبار صحة هذا الفرض تم تحليل الفروق بين المتوسطات، باستخدام تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق في تصورات المبحوثين تبعا للمتغيرات الديموغرافية لهم، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (١٢)

تحليل التباين (One Way ANOVA) لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو مفهوم الحكومة الالكترونية تبعاً لمتغيرات النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية.

المتغيرات	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	٣,٤٣	٠,٧١	(١، ١٣٨)	٣,٦٨٥	٠,٠٦
	أنثى	٢,٩٣	٠,٨٤			
العمر	٢٥ سنة فأقل	٢,٥٧	٠	(٣، ١٣٦)	١,٠٢٠	٠,٣٨
	٢٦ - ٣٥ سنة	٣,٢٧	٠,٧٠			
	٣٦ -٤٥ سنة	٣,٤١	٠,٧٣			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٤٨	٠,٧٤			
المؤهل العلمي	ثانوية أو أقل	٣,٥٨	٠,٧٠	(٣، ١٣٦)	٢,١١٦	٠,١٠١
	كلية جامعية متوسطة (دبلوم)	٢,٧١	١,٠٩			
	بكالوريوس	٣,٤٥	٠,٦٩			
	دراسات عليا	٣,٣٤	٠,٧٢			
الخبرة العملية	خمس سنوات فاقل	٣,٣٠	٠,٨٥	(٣، ١٣٦)	٢,٣١٥	٠,٠٨
	٦ – ١٠ سنة	٣,٦٤	٠,٥٥			
	١١ – ١٥ سنة	٣,٠٧	١,٠٥			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٣٩	٠,٧٠			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\propto \leq 0.05$)**

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (١٢) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو مفهوم الحكومة الالكترونية تعزى

لمتغيرات (النوع والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية)؛ حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لهذه المتغيرات (٣,٦، ١,٠٢، ٢,١، ٢,٣١) على التوالي وبدلالة احصائية (٠,٠٦ ، ٠,٣٨ ، ٠,١٠ ، α=٠,٠٨) على التوالي وهي غيرمعنوية عند مستوى دلالة (α=٠,٠٥)، مما يقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذه المتغيرات .

الفرضية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة العملية".

جدول (١٣)

تحليل التباين (One Way ANOVA)لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو دعم الإدارة العليا تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية.

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	٣,٣٨	٠,٧٥	(١، ١٣٨)	٢,١٣٥	٠,١٥
الاجتماعي	أنثى	٢,٩٨	٠,٧٩			
العمر	٢٥ سنة فأقل	٣,٠٠	٠,٠	(٣، ١٣٦)	١,٦٥٧	٠,١٨
	٢٦ -٣٥ سنة	٣,١٩	٠,٧٦			
	٣٦ -٤٥ سنة	٣,٢٩	٠,٦٦			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٥٢	٠,٨٠			
المؤهل	ثانوية عامة فأقل	٣,٤٢	٠,٨٨	(٣، ١٣٦)	١,٥٨٨	٠,١٩
العلمي	دبلوم كلية مجتمع	٢,٦٧	٠,٤٤			
	بكالوريوس	٣,٣٤	٠,٦٩			
	دراسات عليا	٣,٤٣	٠,٧٩			
الخبرة	٥ سنوات فأقل	٣,٢٧	٠,٦٤	(٣، ١٣٦)	٠,١٦٦	٠,٩٢
العملية	٦ -١٠ سنوات	٣,٤٣	٠,٦٧			
	١١ -١٥ سنة	٣,٤٠	٠,٣٨			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٣٣	٠,٨٢			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\propto \leq 0.05$)**

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (١٣) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات(النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية)؛ حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لهذه المتغيرات (٢,١٣، ١,٦٥، ١,٥٨، ٠,١٦) على التوالي وبدلالة احصائية (٠,١٥ ، ٠,١٨ ، ٠,١٩ ، ٠,٩٢=α على التوالي وهي غيرمعنوية عند مستوى دلالة (α=٠,٠٥)، ممايقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذه المتغيرات.

الفرضية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو توافر وسائل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة العملية".

جدول (١٤)

تحليل التباين (One Way ANOVA)لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو توافر وسائل التفعيل تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية.

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	٣,٥٨	٠,٦٣	(١، ١٣٨)	٢,٦٥٩	٠,١٠٥
الاجتماعي	أنثى	٣,١٩	٠,٩٣			
العمر	٢٥ سنة فأقل	٤,٤٣	٠,٠	(٣، ١٣٦)	١,٨٥٨	٠,١٤٠
	٢٦ -٣٥ سنة	٣,٤٦	٠,٧٥			
	٣٦ -٤٥ سنة	٣,٤٧	٠,٥٥			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٦٨	٠,٦٦			
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	٣,٤٢	٠,٦٠	(٣، ١٣٦)	٠,٩٩٩	٠,٣٩
	دبلوم كلية مجتمع	٣,١٧	١,٠٣			
	بكالوريوس	٣,٦٢	٠,٧٠			
	دراسات عليا	٣,٥٥	٠,٥٤			
الخبرة العملية	٥ سنوات فأقل	٣,٢٥	٠,٧٤	(٣، ١٣٦)	١,٠٦٠	٠,٣٧
	٦ -١٠ سنوات	٣,٦٤	٠,٦٨			
	١١ -١٥ سنة	٣,٧٨	٠,٦٥			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٥٢	٠,٦٤			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\propto \leq 0.05$)

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٤) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو وسائل التفعيل لمشروع الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات(النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية) ،حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لهذه المتغيرات (٢,٦٥ ، ١,٨٥ ، ٠,٩٩ ، ١,٠٦) على التوالي وبدلالة احصائية (٠,١٠، ٠,١٤ ، ٠,٣٩ ، ٠,٣٧ =α) على التوالي وهي غيرمعنوية عند مستوى دلالة (α=٠,٠٥)، ممايقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذه المتغيرات.

الفرضية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة العملية)".

جدول (١٥)

تحليل التباين (One Way ANOVA) لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر والمؤهل العلمي، والخبرة العملية

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	٣,٦٠	٠,٦٣	(١، ١٣٨)	١,٩٤٤	٠,١٦
	أنثى	٣,٢٨	٠,٨٣			
العمر	٢٥ سنة فأقل	٣,٧٥	٠,٠	(٣، ١٣٦)	٠,٦٧٣	٠,٥٧
	٢٦ -٣٥ سنة	٣,٥٧	٠,٦٩			
	٣٦ -٤٥ سنة	٣,٥٠	٠,٦٦			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٦٧	٠,٦٠			
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	٣,٥٨	٠,٦٥	(٣، ١٣٦)	٠,٤٨٣	٠,٦٩
	دبلوم كلية مجتمع	٣,٢٥	٠,٦٠			
	بكالوريوس	٣,٥٩	٠,٦٦			
	دراسات عليا	٣,٦١	٠,٦١			

الخبرة العملية	٥ سنوات فأقل	٣,٦٥	٠,٦٥	(٣، ١٣٦)	١,٦٦٥	٠,١٨
	٦-١٠ سنوات	٣,٦٥	٠,٦٦			
	١١-١٥ سنة	٣,٩٣	٠,٦٨			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٥٢	٠,٦٢			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)**

تشير نتائج الجدول رقم (١٥) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية)؛ حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لهذه المتغيرات (١,٩٤، ٠,٦٧، ٠,٤٨، ١,٦٦) على التوالي وبدلالة احصائية (٠,١٦ ، ٠,٥٧، ٠,٦٩ ، ٠,١٨ =α) على التوالي وهي غيرمعنوية عند مستوى دلالة (α=٠,٠٥)، ممايقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذه المتغيرات.

الفصل الخامس

الخاتمة والمناقشة والتوصيات

٥. ١ الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات مديري الادارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الالكتونية بمنطقة المدينة المنورة. وبالاعتماد على الاساس النظري ومن خلال مسح وتلخيص الدراسات السابقة تم تحديد المتغيرات المؤثرة في مشكلة الدراسة بوضوح، وتم صياغتها في اربعة اسئلة وفرضية رئيسة، وتم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من (١٤٠) مشاركا، وباستخدام الاساليب الاحصائية تم تحليل بيانات الاستبانة والاجابة على اسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات . وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان ابرزها وجود اتجاهات ايجانية لدى الفئة المبحوثة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية ودعم الادارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل. في حين اظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية نحو المعوقات التي تعترض التطبيق. كما اشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الادارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى الى المتغيرات الديموغرافية.

٥. ٢ مناقشة النتائج:

تمت الإجابة عن أسئلة الدراسة وتمَّ اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وفيما يلي أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١. أشارت النتائج إلى أن مستوى إجابات المبحوثين فيما يتعلق بمدى وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية كان متوسطاً، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مدى وضوح المفهوم (٣,٤٠)، وهذا يؤكد وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية لدى الفئة المبحوثة، وقد يعود ذلك الى الاهتمام الاعلامي المكثف، اضافة الى المؤتمرات والندوات المتزايدة في الآونه الاخيرة، وهو ما يتفق مع دراسة (العواملة، ٢٠٠٢) ودراسة (الشوا،

٢٠٠٤) اللتين أشارت نتائجهما إلى وجود وعي واضح بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى أفراد عينة دراستهما. وتختلف نتائج الدراسة الحالية عن نتائج دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن هناك قصوراً في مفهوم الحكومة الالكترونية لدى أفراد عينة الدراسة.

٢. أشارت النتائج إلى أن مستوى إجابات المبحوثين فيما يتعلق بدعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية كان متوسطاً، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد (٣,٨٢). وهذا يؤكد وجود دعم من الإدارة العليا لمشروع الحكومة الالكترونية في المملكة، وهو ما اتفق مع **دراسة** Pardo)، (2004 حول الاهتمام المتزايد من قبل الحكومات نحو تطبيق الحكومة الالكترونية.

٣. أظهرت النتائج أن هناك اتجاهاً إيجابياً من وجهة نظر مديري الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو توافر وسائل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية. وقد بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٥٦)، ويمكن تفسير ذلك بالاهتمام والالتزام الذين توليهما القيادة السياسية في السعودية لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية. وقد اتفقت مع دراسة West)، (2004 حول الخطوات المكثفة التي تقوم بها الحكومات في العالم في هذا الاتجاه.

٤. أشارت النتائج إلى أن تصورات المبحوثين تؤكد وجود معوقات تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة عن المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية (٣,٥٩)، وهذه المعوقات هي: المعوقات التقنية، والتشريعية، والتنظيمية، والاجتماعية. وتتفق نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع نتائج دراسة (العتيبي، ٢٠٠٤) في كون المعوقات التشريعية والتقنية تمثل عائقاً واضحاً أمام نجاح مشروع الحكومة الالكترونية. ودراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤) التي أشارت نتائجها إلى أن هناك معوقات تعترض تطبيق الحكومة الالكترونية. ومن هذه المعوقات: المعوقات التشريعية والإدارية. ودراسة (الشوا، ٢٠٠٤) التي أشارت إلى أن

معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية هي: نقص الكفاءة البشـــرية، ونقــص المعلومات والتشريعات.

٥. توصلت نتائج الدراسة الحالية الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو مفهوم الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يمكن تفســيره بأن جميع أفراد العينة لديهم تصور واضح عن مفهوم الحكومة الالكترونيـــة، وعلى اختلاف نوعهم، ومن كافة الأعمار، وعلـــى مختلــف التخصصـــات العلمية، وعلى مختلف خبراتهم العملية في الرأي حـــول مفهـــوم الحكومـــة الالكترونية.وقد يعزى ذلك الى تشابه البيئة الادارية التي يعملون بهـــا مـــن حيث مركزية القرار .

٦. توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو دعـــم الإدارة العليـــا تعـــزى لمتغيـــرات (النـــوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يمكن تفســيره بأن أفراد العينة يتلمسون -ومن واقع التطبيق العملي- دعـــم الإدارة العليـــا واهتمامها بمشروع الحكومة الالكترونية في منطقة المدينة المنورة بالمملكـــة العربية السعودية.

٧. توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو وسائل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية تعـــزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العمليـــة). وهذا يمكن أن يعزى إلى اهتمام المديرين في توفير وسائل تفعيـــل مشـــروع الحكومة الالكترونية من حيث بناء الموقع الالكتروني للمؤسســـة، وشـــبكات الاتصال المعلوماتية الداخلية وتـــوفير المتخصصـــين والمـــؤهلين أكاديميـــا للإشراف على المشروع، وهذا ما يجعل أفراد العينة متفقين في الرأي حول توافر وسائل تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية في منطقة المدينة المنـــورة بالمملكة العربية السعودية.

٨. توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يؤكد وجود المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الحكومة الالكترونية، وهذه المعوقات يستشعرها أفراد العينة ويتفقون عليها سواء كانوا ذكورا أو إناثا، وبغض النظر عن تخصصاتهم العلمية، وأعمارهم، ومستوى خبراتهم الوظيفية، وقد يعزى ذلك إلى غياب التنسيق والرؤية المشتركة بين الجهات المعنية لمشروع الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى عدم الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، خاصة في ظل دعم الإدارة العليا الذي تؤكده تصورات الفئة المبحوثة.

٥. ٣ التوصيات:

بناءً على ما أفرزته هذه الدراسة من نتائج يمكن الإشارة إلى بعض التوصيات كما يلي:

١. على الرغم من أن اتجاهات افراد العينة نحو وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية قد كان متوسطا، فلا بد من توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشره بين العاملين بصورة أفضل، كما لا بد من التوعية الشاملة للمواطنين بكيفية التفاعل مع مشروع الحكومة الالكترونية من خلال التعليم في المدارس والجامعات ووسائل الإعلام المختلفة.

٢. محاولة تجاوز المعوقات التي تعترض عملية تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، من خلال توفير البنية التحتية المعلوماتية اللازمة للمشروع، وإصدار تشريع خاص بالحكومة الالكترونية.

٣. استناداً إلى استنتاجات هذه الدراسة حول تطبيق الحكومة الإلكترونية فيمكن الإشارة إلى بعض الدراسات المستقبلية التي يمكن لباحثين آخرين مواصلة دراستها، ومنها:

١. بحث كيفية تطوير استراتيجيات متنوعة لمشروع الحكومة الإلكترونيـــة تأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للحكومات على اختلافها.

٢. تصميم الحقائب التدريبية الملائمة للعمل الإلكتروني.

المراجع

أ. المراجع باللغة العربية:

إبراهيم، ليث سعد الله. (٢٠٠٤). "الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، **المجلة العربية للإدارة**، مج ٢٤، ع٢.ص ص١٠٣ - ١٣٧

أبو المعايض، يحيى محمد. (٢٠٠٤). **الحكومة الالكترونية: ثـورة علـى العمـل الالكتروني التقليدي**، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض.

أحمد، مروة. (٢٠٠٢). **إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع الحكومي في الأردن**، المؤتمر السنوي الثالث لكلية العلوم الإداريـة والمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن.

بدران، عباس. (٢٠٠٤). **الحكومة الالكترونية من الإسـتراتيجية إلـى التطبيـق**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.

التكريتي، سعد غالب؛ والعلاق، بشير عباس. (٢٠٠٢). **الأعمال الالكترونية**، عمان، الأردن: دار المناهج.

جبر، محمد صدام. (٢٠٠٢). "الموجه الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونيـة"، **الإداري**، مج٢٤، ع٩١، ص ص ١١٣ - ١١٦.

جلفار، محمد. (٢٠٠١). **الحكومة الالكترونيـة**، مـؤتمر الحكومـة الالكترونيـة: الإمارات العربية المتحدة: دبي.

حجازي، عبد الفتاح. (٢٠٠٣). **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونيـة**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

الحمادي، بسام عبد العزيز. (٢٠٠٤). **المنظومة الأمنيـة للحكومـة الالكترونيـة**، رسالة معهد الإدارة، العدد٥١، ص ص ٧٧ - ١١٢.

رزوقي، نعيمة حسن. (٢٠٠١). **اقتصاديات الأفكار في بيئة الفضاء الالكترونـي**، آفاق اقتصادية، مج٢٢، ع٨٧، ص ص ١١١ - ١٣٢.

الريامي، محمود ناصر. (٢٠٠٣). **متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها**: مؤتمر الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، سلطنة عمان، مسقط.

السبيل، عبدالله. (٢٠٠٣). **التطوير الإداري والحكومة الالكترونية**: مؤتمر الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، سلطنة عُمان، مسقط.

السلطان، فهد صالح. (٢٠٠٤). **التحديات الإدارية في القرن الواحد والعشرين**، الطبعة الأولى، مطابع الخالد، الرياض.

الشوا، نسرين منيب. (٢٠٠٤). **اتجاهات العاملين في القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

عبد الهادي، زين. (٢٠٠٣). **الحكومة الالكترونية في العالم العربي**، دراسة ميدانية: الملتقى العربي الثالث لتطوير العلاقة بين القانونيين والإداريين، مصر، المعهد العربي للتنمية الإدارية.

العتيبي. (٢٠٠٤). **معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في القطاع الحكومي الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

العواملة، نائل عبدالحافظ. (٢٠٠٢). "**الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة**، **دراسات**، مج٢٩، ع١، ص ص ٢٢٤ - ٢٥٠.

مجتمع المعلومات في السعودية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكو)، ٢٠٠٤.

مكاوي، محمد محمود. (٢٠٠٤). **البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل**، متوفر عبر. See: www.cybrarians.info/journal/no3

النفيعي، يوسف؛ وراشد الحماد. (٢٠٠٠). **إدارة الأعمال الالكترونية: نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية**. الطبعة الأولى، البحرين، مركز الدراسات والبحوث،

ب. المراجع باللغة الاجنبية:

Alkatherey, S. H.(2004). "Information Systems". **Computer Time Magazine**، Riyadh: Saudi computer society, available on: www.arabic. computer. org.sa, assoication of Research Professionals.

Banerjee، P.،and Chau، P. Y. P. (2004). "An evaluative framework for analyzing e.government convergence capability in developing countries"، **Electronic Government**،Vol.1، NO.1، PP.

Caldow، J. (1999). **The Quest for Electronic Government: A DefiningVision**. http://www.icg.ibm.com/egovcision.pd

Caldow، J. (2000). **E.Government: A Go-to-Market Strategy:** Institute for Electronic Government، IBM Corporation.

Chevallerau، F.(2005**). The Impact of E-gov On Competitiveness، Growth، and Jobs**. European Communities.

Dean، J. E. (2000)."government Creating Digital Democracy"، **Government Executive Magazine. European Communities**. (2005). IDABC.

Finger. and Pecaud، G. (2003). **From e.Government to e.Governance.** In proceeding of the 3rd European conference on e.Government، Dublin.

Hammer، M.، and Champy، J. (1993). **Reengineering the Corporation:** A Manifesto for Business Revolution، New York: Harper Business.

Kostopoulos، G. (2004). "E-government and in the Arabian gulf: a vision toward reality"، **Electronic Government**، Vol.1، No.3، PP.293-299.

Lanwin، B. (2002). **A Project of Info. Dev. and The center for Democracy & Technology**: The E.government handbook for developing countries. Lazer.D.،Scharf،M.(2004). **Information sharing in**.

Malhotra، Y.(2000). **Knowledge managementfor E.Business Performance**. CRC press، NewYork.

Moon،M. J.(2002)."The evolution of E.government among municipalities: Rhetoric OR Reality?" **PublicAdministration Review;**Vol.62، 4.

Moussalli، A. (2004). **European perspective and Present Statuse GovIndia**، India. See: http//www. cibersocieded. net/ congress 2004 /index-es.html.

Oakley. K. (2004). **What's e.governance?** e.Governance workshop، Strasbourg.

OECD policy Brief; **Checklist for e.Government leader: main findings**، (2003). See: www.oecd.org/publication.

OECD. (2003): **The e.government imperative; main findings.** Paris: Public Management Committee، OECD.

Pardo, T.and Jonp, C. (2004). **Mini Track" e-gov. Management,** International onference، Hawaii.

Riley, T. B. (2001). **Electronic Governance in Context**. In Electronic Governance and Electronic Democracy :Living and Working in the Connected World . Canada: The Commonwealth Centre for Electronic Governance. See: http://www.electronegov.net.

Riley, T. B. (2004). **Digital Divide** The Commonwealth Secretariat and Government Telecommunications and Information Services Public Works and Government Services، Canada. See: http: //www. electronegov.net

Schedler, K. and Scharf، M. (2002). **Exploring the Interrelations Between Electronic Government and The NPM.** Institute for Public services and Tourism. St. Gallen university، Switzerland. See: http//europa.eu.in/lidabc/egovo.

Swedish Association of Local Authorities (**SALA**) and Swedish federation of County Council and Regions (2003): **E.democracy in Practice 2003**. Swedish experiences of a new political tool.

Szeremetsa, J. K. R. (2005). **E.Government: providing Value to Citizens.** 6th. Global Forum on Reinventing Government. Seoul, Republic of Korea.

Tat-Kei Ho, A. (2002). "Reinventing local government and E.gvernment initiative"، **Public Administration Review**:vol. P.P. 62.4.

Today's Challenge Versus Tomorrows Transformation E.Government. The centre of Governance. 2001. See: htt: //www .netcaucus. org/books/egov2001/pdf.

Torres, L., and Pina, V. (2005). **E.Govrnance Development in EuCities:** Reshaping Government Relation To Citizens، Zaragoza University, Zaragoza, Spain.

UN World Public sector reports (2003 & 2004 & 2005): Global E.Government Readiness, UN/ASPA, New York. Available on: See: http: //unpan1. un.org/intradoc/ groups / public/ documents /aapcity/ nupan.pdf

Vanson Bourne Survey, (2005) See: www.ilog.co .uk/ survey/ vanson

West, D. M. (2004). "**E.Government and the Transformation of Service delivery and Citizens Attitudes"**. Public **Administration Review**, Vol.64, P P. 1.

Worral, and Cooper, (2005). **IT Strategies in UK Public Administration**: ILOG, Vanson Bourne Survey. Available on: www.ilog.co.uk

Yu, J., and Fang, X. (2005**). "The strategic roles of government in E.infrastructure development:** case studies of China and Korea" **Electronic Government**. Vol.2, No.2, PP.177-187.